

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO:**

FESTIVAL MÚSICA SACRA 2023

**CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio: **FESTIVAL MÚSICA SACRA 2023** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 16, 17 y 18 de abril de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 59 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebra el Festival	59	4,37
El lugar donde se realiza el Festival	59	4,58
Limpieza del recinto donde se realiza el Festival	59	4,73
Los horarios del Festival	59	4,69
Resonancia acústica del salón	59	4,51
Organización del Festival	59	4,42
Información recibida sobre el Festival	59	4,47
Valore el cartel del Festival	59	4,51
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del Festival	59	4,47

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebra el Festival	0%	10,2%	89,8%	100%
El lugar donde se realiza el Festival	0%	10,2%	89,8%	100%
Limpieza del recinto donde se realiza el Festival	0%	5,1%	94,9%	100%
Los horarios del Festival	0%	8,5%	91,5%	100%
Resonancia acústica del salón	0%	10,2%	89,8%	100%
Organización del Festival	0%	15,3%	84,7%	100%
Información recibida sobre el Festival	0%	10,2%	89,8%	100%
Valore el cartel del Festival	0%	5,1%	94,9%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del Festival	0%	6,8%	93,2%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



3. TABLAS DE FRECUENCIA

Marque, por favor, el día de Festival:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 abril- TRÍO SEFARAD	20	33,9	33,9	33,9
	17 abril- AL MAQAM	20	33,9	33,9	67,8
	18 abril- CRISTINA PAREJA	19	32,2	32,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	42	71,2	71,2	71,2
	Masculino	17	28,8	28,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	5,1	5,2	5,2
	25 a 34 años	16	27,1	27,6	32,8
	35 a 44 años	20	33,9	34,5	67,2
	45 a 54 años	7	11,9	12,1	79,3
	55 a 64 años	9	15,3	15,5	94,8
	65 a 70 años	3	5,1	5,2	100,0
	Total	58	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		59	100,0		

Accesibilidad al recinto donde se celebra el Festival

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	10,2	10,2	10,2
	Bien	25	42,3	42,3	52,5
	Muy bien	28	47,5	47,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	



El lugar donde se realiza el Festival

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	10,2	10,2	10,2
	Bien	13	22,0	22,0	32,2
	Muy bien	40	67,8	67,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Limpieza del recinto donde se realiza el Festival

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,1	5,1	5,1
	Bien	10	16,9	16,9	22,0
	Muy bien	46	78,0	78,0	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Los horarios del Festival

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	8,5	8,5	8,5
	Bien	8	13,5	13,5	22,0
	Muy bien	46	78,0	78,0	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Resonancia acústica del salón

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	10,2	10,2	10,2
	Bien	17	28,8	28,8	39,0
	Muy bien	36	61,0	61,0	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Organización del Festival

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	15,3	15,3	15,3
	Bien	16	27,1	27,1	42,4
	Muy bien	34	57,6	57,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	



Información recibida sobre el Festival

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	10,2	10,2	10,2
	Bien	19	32,2	32,2	42,4
	Muy bien	34	57,6	57,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Valore el cartel del Festival

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,1	5,1	5,1
	Bien	23	39,0	39,0	44,1
	Muy bien	33	55,9	55,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del Festival

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	6,8	6,8	6,8
	Bien	23	39,0	39,0	45,8
	Muy bien	32	54,2	54,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo se ha enterado del FESTIVAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	21	35,6	35,6	35,6
	Amigo/a	38	64,4	64,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Propuestas de mejora para próximos eventos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	59	100,0	100,0	100,0