

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 PÚBLICO:**

**FESTIVAL DE LAS LUCES "DIWALI"**

**2022**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E  
IGUALDAD**

**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 público: **FESTIVAL DE LAS LUCES “DIWALI”** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 22 de octubre de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 81 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 FESTIVAL DE LAS LUCES “DIWALI”** con un valor de **4,33** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	81	4,54
El LUGAR donde se realiza el evento	81	4,63
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	81	4,42
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	81	4,26
Los HORARIOS de los eventos	81	4,27
INFORMACIÓN recibida del evento	81	4,41
El CARTEL del FESTIVAL DE LAS LUCES (DIWALI)	81	4,48
Valore: Masterclass de Bollywood con SUNNY SINGH	81	4,53
Valore: Espectáculo Bollywood de SUNNY SINGH	81	4,52
Valore: Animación Bollywood	81	4,43
Valore: BATUCADA Fin de Fiesta	81	4,40
Valore: Talleres, Degustación, Tatuajes, Photocall...	81	4,41
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	81	<b>4,33</b>

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

<b>AÑO 2022</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento	0%	4,9%	96,1%	100%
El LUGAR donde se realiza el evento	0%	6,2%	93,8%	100%
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento	0%	18,5%	81,5%	100%
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento	0%	28,4%	71,6%	100%
Los HORARIOS de los eventos	0%	24,7%	75,3%	100%
INFORMACIÓN recibida del evento	0%	14,8%	85,2%	100%
El CARTEL del FESTIVAL DE LAS LUCES (DIWALI)	0%	8,6%	91,4%	100%
Valore: Masterclass de Bollywood con SUNNY SINGH	0%	11,1%	88,9%	100%
Valore: Espectáculo Bollywood de SUNNY SINGH	0%	11,1%	88,9%	100%
Valore: Animación Bollywood	0%	16%	84%	100%
Valore: BATUCADA Fin de Fiesta	0%	17,3%	82,7%	100%
Valore: Talleres, Degustación, Tatuajes, Photocall...	0%	11,1%	88,9%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	0%	14,8%	85,2%	100%

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

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

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

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



### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### ¿ERES RESIDENTE EN MELILLA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	69	85,2	85,2	85,2
	No	12	14,8	14,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	68	84,0	84,0	84,0
	Masculino	13	16,0	16,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	7	8,6	8,6	8,6
	16 a 24 años	7	8,6	8,6	17,3
	25 a 34 años	24	29,6	29,6	46,9
	35 a 44 años	13	16,0	16,0	63,0
	45 a 54 años	10	12,3	12,3	75,3
	55 a 64 años	12	14,8	14,8	90,1
	65 a 71 años	8	9,9	9,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

#### [ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,9	4,9	4,9
	Bien	29	35,8	35,8	40,7
	Muy bien	48	59,3	59,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



**[El LUGAR donde se realiza el evento]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	6,2	6,2	6,2
	Bien	20	24,7	24,7	30,9
	Muy bien	56	69,1	69,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**[LIMPIEZA del recinto donde se realiza el evento]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	18,5	18,5	18,5
	Bien	17	21,0	21,0	39,5
	Muy bien	49	60,5	60,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**[La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el evento]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	28,4	28,4	28,4
	Bien	14	17,3	17,3	45,7
	Muy bien	44	54,3	54,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**[Los HORARIOS de los eventos]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	24,7	24,7	24,7
	Bien	19	23,5	23,5	48,1
	Muy bien	42	51,9	51,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**[INFORMACIÓN recibida del evento]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	14,8	14,8	14,8
	Bien	24	29,6	29,6	44,4
	Muy bien	45	55,6	55,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



**[EI CARTEL del FESTIVAL DE LAS LUCES (DIWALI)]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	8,6	8,6	8,6
	Bien	28	34,6	34,6	43,2
	Muy bien	46	56,8	56,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**[Valore: Masterclass de Bollywood con SUNNY SINGH]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	11,1	11,1	11,1
	Bien	20	24,7	24,7	35,8
	Muy bien	52	64,2	64,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**[Valore: Espectáculo Bollywood de SUNNY SINGH]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	11,1	11,1	11,1
	Bien	21	25,9	25,9	37,0
	Muy bien	51	63,0	63,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**[Valore: Animación Bollywood]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	16,0	16,0	16,0
	Bien	20	24,7	24,7	40,7
	Muy bien	48	59,3	59,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**[Valore: BATUCADA Fin de Fiesta]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	17,3	17,3	17,3
	Bien	21	25,9	25,9	43,2
	Muy bien	46	56,8	56,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



**[Valore: Talleres, Degustación, Tatuajes, Photocall...]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	11,1	11,1	11,1
	Bien	30	37,0	37,0	48,1
	Muy bien	42	51,9	51,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**[Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	14,8	14,8	14,8
	Bien	30	37,0	37,0	51,9
	Muy bien	39	48,1	48,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**¿A través de qué medio informativo te has enterado del festival?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódico	4	4,9	4,9	4,9
	Redes Sociales	37	45,7	45,7	50,6
	Página Web	15	18,5	18,5	69,1
	Amigo/a	25	30,9	30,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Propuestas de mejora para próximos eventos:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Más eventos así	79	97,5	97,5	97,5
		2	2,5	2,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	