

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:**

CONCIERTO MORAD 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: **CONCIERTO MORAD 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:** 26 de febrero de 2023
- **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** con un valor de **4,26** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el concierto	81	4,46
El LUGAR donde se realiza el concierto	81	3,95
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el concierto	81	4,40
Los ASEOS	81	4,47
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el concierto	81	4,01
El HORARIO del concierto	81	3,99
El servicio de RESTAURACIÓN en el concierto	79	4,35
INFORMACIÓN recibida del concierto	80	4,33
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del CONCIERTO	78	4,26

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 concierto	4,9%	13,6%	81,5%	95,1%
El LUGAR donde se realiza el concierto	8,6%	33,4%	58%	91,4%
LIMPIEZA del recinto donde se realiza el concierto	0%	14,8%	85,2%	100%
Los ASEOS	1,2%	12,4%	86,4%	98,8%
La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el concierto	12,3%	24,7%	63%	87,7%
El HORARIO del concierto	12,3%	26%	61,7%	87,7%
El servicio de RESTAURACIÓN en el concierto	1,3%	13,9%	84,8%	98,7%
INFORMACIÓN recibida del concierto	1,3%	18,7%	80%	98,7%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del CONCIERTO	0%	16,7%	83,3%	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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	41	50,6	50,6	50,6
	Masculino	40	49,4	49,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	21	25,9	26,3	26,3
	16 a 24 años	22	27,2	27,5	53,8
	25 a 34 años	26	32,1	32,5	86,3
	35 a 44 años	9	11,1	11,3	97,5
	45 a 54 años	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

[ACCESIBILIDAD al recinto donde se celebra el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,9	4,9	4,9
	Regular	11	13,6	13,6	18,5
	Bien	10	12,4	12,4	30,9
	Muy bien	56	69,1	69,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

[EL LUGAR donde se realiza el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	8,6	8,6	8,6
	Regular	27	33,4	33,4	42,0
	Bien	10	12,3	12,3	54,3
	Muy bien	37	45,7	45,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



[LIMPIEZA del recinto donde se realiza el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	14,8	14,8	14,8
	Bien	25	30,9	30,9	45,7
	Muy bien	44	54,3	54,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

[Los ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	10	12,4	12,4	13,6
	Bien	20	24,7	24,7	38,3
	Muy bien	50	61,7	61,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

[La SEGURIDAD del recinto donde se celebra el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	9	11,1	11,1	12,3
	Regular	20	24,7	24,7	37,0
	Bien	9	11,1	11,1	48,1
	Muy bien	42	51,9	51,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

[EI HORARIO del concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	9	11,1	11,1	12,3
	Regular	21	26	26	38,3
	Bien	9	11,1	11,1	49,4
	Muy bien	41	50,6	50,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



[El servicio de RESTAURACIÓN en el concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,3	1,3
	Regular	11	13,6	13,9	15,2
	Bien	26	32,1	32,9	48,1
	Muy bien	41	50,6	51,9	100,0
	Total	79	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,5		
Total		81	100,0		

[INFORMACIÓN recibida del concierto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,3	1,3
	Regular	15	18,7	18,7	20,0
	Bien	21	25,9	26,3	46,3
	Muy bien	43	53,1	53,7	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

[Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del CONCIERTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	16,0	16,7	16,7
	Bien	32	39,5	41,0	57,7
	Muy bien	33	40,7	42,3	100,0
	Total	78	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,7		
Total		81	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódico	1	1,2	1,2	1,2
	Redes Sociales	39	48,1	48,1	49,4
	Amigo/a	41	50,6	50,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



Propuestas de mejora para próximos eventos:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	49	60,5	60,5	60,5
Accesibilidad mejorarla	1	1,2	1,2	61,7
Cambiar de sitio por si llueve	2	2,5	2,5	64,2
Compré una entrada para mí y en la cola veo que están regalando las entradas (cosas ilógicas) para eso se baja el precio de las entradas desde el primer momento, he perdido 50€	1	1,2	1,2	65,4
Entradas más asequibles para todos	4	4,9	4,9	70,4
Falta se seguridad	1	1,2	1,2	71,6
Las entradas muy caras al principio para luego regalarlas cuando quedaba poco para que empiece el concierto	1	1,2	1,2	72,8
Más conciertos así	5	6,2	6,2	79,0
Mejorar el tema de las entradas	2	2,5	2,5	81,5
Mejorar la organización de los asientos desde la zona de los laterales no se veía nada (con los altavoces y varios elementos)	1	1,2	1,2	82,7
Mejorar la organización de los asientos y que en todo momento tengan ese orden	1	1,2	1,2	84,0
Mejorar la seguridad	2	2,5	2,5	86,4
Proponer sábado a domingo un concierto hay personas que no lo pudieron disfrutar por el cambio	2	2,5	2,5	88,9
Tema de entradas ilógico	9	11,1	11,1	100,0
Total	81	100,0	100,0	