CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: SEMANA DE CINE DE MELILLA 2017 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 evento cultural de la **SEMANA DEL CINE 2017** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 305** 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre **SEMANA DEL CINE 2017** con un valor de **4.05** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	305	4,25
Aseos del recinto	298	4,50
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	305	4,64
Asientos - butacas	303	3,50
Valore la resonancia acústica del recinto	305	3,81
Los horarios de los eventos culturales	305	3,95
Cartelera de la semana de cine	305	3,87
Precio de las entradas	296	4,65
La mesa redonda	131	4,54
Noche más corta	16	4,25
Sistema de ventas de entradas on line	100	3,48
Nivel de calidad de la semana de cine	303	4,05
Nivel de calidad del kursaal	261	4,28

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2017			
VALORACIÓN	SATISFECHOS[1]	INSATISFECHOS[2]	CONFORME[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	89,1	3,3	7,5	96,6
Aseos del recinto	88,2	3	8,7	96,9
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	92,4	0,7	6,9	99,3
Asientos - butacas	54,2	18,2	27,7	81,9
Valore la resonancia acústica del recinto	70,5	6,9	22,6	93,1
Los horarios de los eventos culturales	80,3	5,2	14,4	94,7

[1] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.
[2] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.
[3] Conforme: Es el valor regular
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular

Cartelera de la semana de cine	70,8	5,2	23,9	94,7
Precio de las entradas	96,9	0,3	2,7	99,6
La mesa redonda	97,7	2,3	0	97,7
Noche más corta	100	0	0	100
Sistema de ventas de entradas on line	54	16	30	84
Nivel de calidad de la semana de cine	87,7	1,7	10,6	98,3
Nivel de calidad del kursaal	92,3	0,4	7,3	99,6

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	189	62,0	63,2	63,2
	Masculino	110	36,1	36,8	100,0
	Total	299	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		305	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	134	43,9	43,9	43,9
	Soltero/a	131	43,0	43,0	86,9
	Separado/a	22	7,2	7,2	94,1
	Viudo/a	18	5,9	5,9	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Muy Mal	9	3,0	3,0	3,3
	Regular	23	7,5	7,5	10,8
	Bien	152	49,8	49,8	60,7
	Muy Bien	120	39,3	39,3	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

[ASEOS DEL RECINTO] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,0	1,0	1,0
	Muy Mal	6	2,0	2,0	3,0
	Regular	26	8,5	8,7	11,7
	Bien	66	21,6	22,1	33,9
	Muy Bien	197	64,6	66,1	100,0
	Total	298	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,3		
Total		305	100,0		

[LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,7	,7	,7
	Regular	21	6,9	6,9	7,5
	Bien	62	20,3	20,3	27,9
	Muy Bien	220	72,1	72,1	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

[ASIENTOS - BUTACAS] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	12	3,9	4,0	4,0
	Muy Mal	43	14,1	14,2	18,2
	Regular	84	27,5	27,7	45,9
	Bien	109	35,7	36,0	81,8
	Muy Bien	55	18,0	18,2	100,0
	Total	303	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		305	100,0		

[VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	2,0	2,0	2,0
	Muy Mal	15	4,9	4,9	6,9
	Regular	69	22,6	22,6	29,5
	Bien	155	50,8	50,8	80,3
	Muy Bien	60	19,7	19,7	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

[LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	2,0	2,0	2,0
	Muy Mal	10	3,3	3,3	5,2
	Regular	44	14,4	14,4	19,7
	Bien	177	58,0	58,0	77,7
	Muy Bien	68	22,3	22,3	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

[CARTELERA DE LA SEMANA DE CINE] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,7	,7
	Muy Mal	14	4,6	4,6	5,2
	Regular	73	23,9	23,9	29,2
	Bien	148	48,5	48,5	77,7
	Muy Bien	68	22,3	22,3	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

[PRECIO DE LAS ENTRADAS] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	8	2,6	2,7	3,0
	Bien	85	27,9	28,7	31,8
	Muy Bien	202	66,2	68,2	100,0
	Total	296	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,0		
Total		305	100,0		

[LA MESA REDONDA] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,8	,8
	Muy Mal	2	,7	1,5	2,3
	Bien	50	16,4	38,2	40,5
	Muy Bien	78	25,6	59,5	100,0
	Total	131	43,0	100,0	
Perdidos	Sistema	174	57,0		
Total		305	100,0		

[CINE FORUM] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,3	33,3	33,3
	Muy Bien	2	,7	66,7	100,0
	Total	3	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	302	99,0		
Total		305	100,0		

[PRESENTACIÓN DEL LIBRO] INDIQUE, POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Muy Mal	1	, 3	14, 3	14, 3
	Regular	1	, 3	14, 3	28, 6
	Bien	3	1, 0	42, 9	71, 4
	Muy Bien	2	, 7	28, 6	100, 0
	Total	7	2, 3	100, 0	
Perdidos	Sistema	298	97, 7		
Total		305	100, 0		

[MASTERCLASS] INDIQUE, POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Muy Bien	1	, 3	100, 0	100, 0
Perdidos	Sistema	304	99, 7		
Total		305	100, 0		

[NOCHE MÁS CORTA] INDIQUE, POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Bien	12	3, 9	75, 0	75, 0
	Muy Bien	4	1, 3	25, 0	100, 0
	Total	16	5, 2	100, 0	
Perdidos	Sistema	289	94, 8		
Total		305	100, 0		

[SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	3,0	9,0	9,0
	Muy Mal	7	2,3	7,0	16,0
	Regular	30	9,8	30,0	46,0
	Bien	35	11,5	35,0	81,0
	Muy Bien	19	6,2	19,0	100,0
	Total	100	32,8	100,0	
Perdidos	Sistema	205	67,2		
Total		305	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DE CINE] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Muy Mal	4	1,3	1,3	1,7
	Regular	32	10,5	10,6	12,2
	Bien	208	68,2	68,6	80,9
	Muy Bien	58	19,0	19,1	100,0
	Total	303	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		305	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL] INDIQUE,POR FAVOR, EN LA TABLA SIGUIENTE LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA UD. VALORANDOLO CON ELLO DEL 1 (MUY MAL) AL 5 (MUY BIEN), CADA UNO DE LOS ASPECTOS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,4	,4
	Regular	19	6,2	7,3	7,7
	Bien	147	48,2	56,3	64,0
	Muy Bien	94	30,8	36,0	100,0
	Total	261	85,6	100,0	
Perdidos	Sistema	44	14,4		
Total		305	100,0		