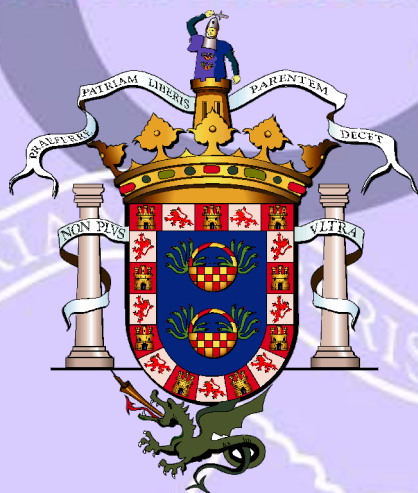


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
SEMANA DE CINE 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJO E IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 2019** perteneciente a la Consejería Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 202 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** con un valor de **4,77** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	202	4,34
Aseos del recinto	201	4,49
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	202	4,55
Asientos - butacas	199	4,18
Valore la resonancia acústica del recinto	200	4,40
Los horarios de los eventos culturales	202	4,49
Cartelera de la semana de cine	201	4,52
Precio de las entradas	200	4,87
La mesa redonda	135	4,68
Cine Forum	131	4,72
Presentación del libro	120	4,79
Sistema de ventas de entradas online	181	4,72
Nivel de calidad de la semana de cine	200	4,73
Nivel de calidad del kursaal	182	4,77

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	80,7	13,4	5,9	86,6
Aseos del recinto	83,5	8	8,5	92
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	85,6	3,5	10,9	96,5
Asientos - butacas	77,9	13,6	8,5	86,4
Valore la resonancia acústica del recinto	86,5	5	8,5	95
Los horarios de los eventos culturales	87,6	2	10,4	98
Cartelera de la semana de cine	91	1	8	99
Precio de las entradas	99	0	1	100

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



La mesa redonda	95,6	0	4,4	100
Cine Forum	98,5	0	1,5	100
Presentación del libro	99,2	0	0,8	100
Sistema de ventas de entradas online	97,2	0	2,8	100
Nivel de calidad de la semana de cine	98	0	2	100
Nivel de calidad del kursaal	94,5	1,1	4,4	98,9

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	114	56,4	57,9	57,9
	Masculino	83	41,1	42,1	100,0
	Total	197	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		202	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	15	7,4	7,5	7,5
	16 a 24 años	46	22,8	22,9	30,3
	25 a 34 años	27	13,4	13,4	43,8
	35 a 44 años	28	13,9	13,9	57,7
	45 a 54 años	42	20,8	20,9	78,6
	55 a 64 años	31	15,3	15,4	94,0
	65 a 70 años	10	5,0	5,0	99,0
	Más de 70 años	2	1,0	1,0	100,0
Total		201	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		202	100,0		



ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	94	46,5	47,0	47,0
	Soltero/a	84	41,6	42,0	89,0
	Separado/a	12	5,9	6,0	95,0
	Viudo/a	10	5,0	5,0	100,0
	Total	200	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		202	100,0		

ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	5,4	5,4	5,4
	Mal	16	7,9	7,9	13,4
	Regular	12	5,9	5,9	19,3
	Bien	17	8,4	8,4	27,7
	Muy bien	146	72,3	72,3	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	13	6,4	6,5	8,0
	Regular	17	8,4	8,5	16,4
	Bien	17	8,4	8,5	24,9
	Muy bien	151	74,8	75,1	100,0
	Total	201	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		202	100,0		



LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	6	3,0	3,0	3,5
	Regular	22	10,9	10,9	14,4
	Bien	24	11,9	11,9	26,2
	Muy bien	149	73,8	73,8	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

ASIENTOS – BUTACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	5,4	5,5	5,5
	Mal	16	7,9	8,0	13,6
	Regular	17	8,4	8,5	22,1
	Bien	37	18,3	18,6	40,7
	Muy bien	118	58,4	59,3	100,0
	Total	199	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		202	100,0		

VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	9	4,5	4,5	5,0
	Regular	17	8,4	8,5	13,5
	Bien	55	27,2	27,5	41,0
	Muy bien	118	58,4	59,0	100,0
	Total	200	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		202	100,0		



LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 2	4	2,0	2,0	2,0
3	21	10,4	10,4	12,4
4	50	24,8	24,8	37,1
5	127	62,9	62,9	100,0
Total	202	100,0	100,0	

CARTELERA DE LA SEMANA DE CINE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	,5	,5	,5
Mal	1	,5	,5	1,0
Regular	16	7,9	8,0	9,0
Bien	57	28,2	28,4	37,3
Muy bien	126	62,4	62,7	100,0
Total	201	99,5	100,0	
Perdidos Sistema	1	,5		
Total	202	100,0		

PRECIO DE LAS ENTRADAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	2	1,0	1,0	1,0
Bien	23	11,4	11,5	12,5
Muy bien	175	86,6	87,5	100,0
Total	200	99,0	100,0	
Perdidos Sistema	2	1,0		
Total	202	100,0		



LA MESA REDONDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	3,0	4,4	4,4
	Bien	31	15,3	23,0	27,4
	Muy bien	98	48,5	72,6	100,0
	Total	135	66,8	100,0	
Perdidos	Sistema	67	33,2		
Total		202	100,0		

CINE FORUM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,0	1,5	1,5
	Bien	33	16,3	25,2	26,7
	Muy bien	96	47,5	73,3	100,0
	Total	131	64,9	100,0	
Perdidos	Sistema	71	35,1		
Total		202	100,0		

PRESENTACIÓN DEL LIBRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	,8	,8
	Bien	23	11,4	19,2	20,0
	Muy bien	96	47,5	80,0	100,0
	Total	120	59,4	100,0	
Perdidos	Sistema	82	40,6		
Total		202	100,0		

SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	2,5	2,8	2,8
	Bien	40	19,8	22,1	24,9
	Muy bien	136	67,3	75,1	100,0
	Total	181	89,6	100,0	
Perdidos	Sistema	21	10,4		
Total		202	100,0		



NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DE CINE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,0	2,0	2,0
	Bien	47	23,3	23,5	25,5
	Muy bien	149	73,8	74,5	100,0
	Total	200	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		202	100,0		

NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,1	1,1
	Regular	8	4,0	4,4	5,5
	Bien	20	9,9	11,0	16,5
	Muy bien	152	75,2	83,5	100,0
	Total	182	90,1	100,0	
Perdidos	Sistema	20	9,9		
Total		202	100,0		

¿A través de qué medio informativo te has enterado de este evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	1,0	1,0	1,0
	RADIO	8	4,0	4,0	5,0
	TV	1	,5	,5	5,4
	PRENSA	21	10,4	10,4	15,8
	WEB	5	2,5	2,5	18,3
	REDES SOCIALES	66	32,7	32,7	51,0
	AMIGOS	77	38,1	38,1	89,1
	PUBLICIDAD EN CALLE	22	10,9	10,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	