

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:
KURSAAL (DATOS GLOBALES) 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD, FESTEJOS 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 TEATRO KURSAAL (DATOS GLOBALES) 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

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

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 387 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 DEL TEATRO KURSAAL** con un valor de **4,66** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	385	4,64
Aseos del recinto	385	4,73
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	384	4,77
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	380	4,89
Valore el nivel de calidad del kursaal	385	4,66

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	93.5	0.3	6.2	99.7
Aseos del recinto	97.1	0.3	2.6	99.7
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	98.2	0	1.8	100
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	98.9	0	1.1	100
Valore el nivel de calidad del Kursaal	97.4	0.5	2.1	99.5
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	93.5	0.3	6.2	99.7

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	24	6,2	6,2	6,5
	Bien	88	22,7	22,9	29,4
	Muy Bien	272	70,3	70,6	100,0
	Total	385	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		387	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	10	2,6	2,6	2,9
	Bien	82	21,2	21,3	24,2
	Muy Bien	292	75,5	75,8	100,0
	Total	385	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		387	100,0		

Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	1,8	1,8	1,8
	Bien	74	19,1	19,3	21,1
	Muy Bien	303	78,3	78,9	100,0
	Total	384	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		387	100,0		



Valore cortesía de azafatas, acomodadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,0	1,1	1,1
	Bien	35	9,0	9,2	10,3
	Muy Bien	341	88,1	89,7	100,0
	Total	380	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,8		
Total		387	100,0		

Valore el nivel de calidad del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,5	,5	,5
	Regular	8	2,1	2,1	2,6
	Bien	107	27,6	27,8	30,4
	Muy Bien	268	69,3	69,6	100,0
	Total	385	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		387	100,0		