

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

TEATRO KURSAAL -DATOS GLOBALES- 2024

CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL  
MAYOR  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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: **TEATRO KURSAAL (DATOS GLOBALES) 2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1223 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 **4,65** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS              | N    | MEDIA       |
|----------------------------------------|------|-------------|
| Accesibilidad al Kursaal               | 1217 | 4,81        |
| Aseos del Kursaal                      | 921  | 4,83        |
| Limpieza del recinto del Kursaal       | 1216 | 4,93        |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL | 1219 | <b>4,65</b> |

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

| AÑO 2024                               |                            |                        |                          |                                |
|----------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                             | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad al Kursaal               | 0,3%                       | 3,9%                   | 95,8%                    | 99,7%                          |
| Aseos del Kursaal                      | 0,8%                       | 3,1%                   | 96,1%                    | 99,2%                          |
| Limpieza del recinto del Kursaal       | 0,3%                       | 1%                     | 98,7%                    | 99,7%                          |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL | 0,4%                       | 7,3%                   | 92,3%                    | 99,6%                          |

<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

#### Accesibilidad al recinto

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | ,1                | ,1                   |
|          | Mal      | 3          | ,2         | ,2                | ,3                   |
|          | Regular  | 47         | 3,8        | 3,9               | 4,2                  |
|          | Bien     | 125        | 10,2       | 10,3              | 14,5                 |
|          | Muy bien | 1041       | 85,1       | 85,5              | 100,0                |
|          | Total    | 1217       | 99,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 6          | ,5         |                   |                      |
| Total    |          | 1223       | 100,0      |                   |                      |

#### Aseos del recinto

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 7          | ,6         | ,8                | ,8                   |
|          | Regular  | 29         | 2,4        | 3,1               | 3,9                  |
|          | Bien     | 74         | 6,1        | 8,0               | 11,9                 |
|          | Muy bien | 811        | 66,3       | 88,1              | 100,0                |
|          | Total    | 921        | 75,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 302        | 24,7       |                   |                      |
| Total    |          | 1223       | 100,0      |                   |                      |

#### Limpieza del recinto

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | ,1                | ,1                   |
|          | Mal      | 2          | ,2         | ,2                | ,3                   |
|          | Regular  | 12         | 1,0        | 1,0               | 1,3                  |
|          | Bien     | 55         | 4,5        | 4,5               | 5,8                  |
|          | Muy bien | 1146       | 93,7       | 94,2              | 100,0                |
|          | Total    | 1216       | 99,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 7          | ,6         |                   |                      |
| Total    |          | 1223       | 100,0      |                   |                      |

**Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del TEATRO KURSAAL**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Mal      | 5          | ,4         | ,4                   | ,4                      |
|          | Regular  | 89         | 7,3        | 7,3                  | 7,7                     |
|          | Bien     | 234        | 19,1       | 19,2                 | 26,9                    |
|          | Muy bien | 891        | 72,9       | 73,1                 | 100,0                   |
|          | Total    | 1219       | 99,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 4          | ,3         |                      |                         |
| Total    |          | 1223       | 100,0      |                      |                         |