

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: SEMANA DE CINE 2016
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 de **SEMANA DEL CINE 2016** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 302 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^a Cristina	3	1,0	1,0	1,0
	Carretera Hidúm	16	5,3	5,6	6,6
	Centro	1	,3	,3	6,9
	Las Palmeras - Hernán Cortés	3	1,0	1,0	8,0
	Carretera Farhana - Constitución	5	1,7	1,7	9,7
	La Libertad	17	5,6	5,9	15,6
	Victoria	24	7,9	8,3	24,0
	Real	66	21,9	22,9	46,9
	Batería Jota	1	,3	,3	47,2
	Cabrerizas	9	3,0	3,1	50,3
	Isaac Peral - Tesorillo	8	2,6	2,8	53,1
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	3	1,0	1,0	54,2
	Hipódromo - Industrial	57	18,9	19,8	74,0
	Alfonso XIII	8	2,6	2,8	76,7
	Reina Regente	2	,7	,7	77,4
	El Príncipe	5	1,7	1,7	79,2
	General Gámez Jordana	2	,7	,7	79,9
	Ataque Seco	1	,3	,3	80,2
	Hebreo	1	,3	,3	80,6
	General Larrea	1	,3	,3	80,9
Medina Sidonia	4	1,3	1,4	82,3	
Polígono- El Rastro - La Paz	1	,3	,3	82,6	
Concepción Arenal	1	,3	,3	83,0	
Héroes de España	49	16,2	17,0	100,0	
Total	288	95,4	100,0		
Perdidos	Sistema	14	4,6		
Total		302	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	136	45,0	48,1	48,1
	Mujer	147	48,7	51,9	100,0
	Total	283	93,7	100,0	
Perdidos	Sistema	19	6,3		
Total		302	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	10	3,3	3,4	3,4
	16 a 24 años	54	17,9	18,3	21,7
	25 a 34 años	60	19,9	20,3	42,0
	35 a 44 años	48	15,9	16,3	58,3
	45 a 54 años	69	22,8	23,4	81,7
	55 a 64 años	43	14,2	14,6	96,3
	65 a 70 años	7	2,3	2,4	98,6
	Más de 70 años	4	1,3	1,4	100,0
Total		295	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,3		
Total		302	100,0		



3. 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 DE SEMANA DEL CINE*** con un valor de **8,5** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SEMANA DEL CINE	N	Media (Del 1 al 10)
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	300	7,88
Aseos del recinto	301	8,04
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	301	8,42
Asientos-butacas	297	8,52
Valore la resonancia acústica del recinto	297	8,42
Los horarios de los eventos culturales	301	8,38
Cartelera de la semana de cine	294	8,3
Precio de las entradas	297	7,88
La mesa redonda	273	8,34
Sistema de ventas de entradas on line	231	8,12
Nivel de Calidad de la Semana de Cine	246	8,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	84,3	9,7	6	90,3
Aseos del recinto	81,8	3	15,3	97
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	85,4	4,6	10	95,4
Asientos-butacas	84,2	5,7	10,1	94,3
Valore la resonancia acústica del recinto	82,8	6,4	10,8	93,6
Los horarios de los eventos culturales	83,4	6	10,6	94
Cartelera de la semana de cine	81,3	5,8	12,9	94,2
Precio de las entradas	76,5	11,7	11,8	88,3
La mesa redonda	83,9	3,7	12,5	96,3
Sistema de ventas de entradas on line	80,1	10,8	9,1	89,2
Nivel de Calidad de la Semana de Cine	84,9	5,7	9,3	94,3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.