

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

TEATRO KURSAAL (USUARIOS) 2022

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E
IGUALDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 (USUARIOS) 2022** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 252 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 TEATRO KURSAAL (USUARIOS) 2022** con un valor de **4,53** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO	252	4,79
ASEOS DEL RECINTO	252	4,45
LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL	252	4,15
ASIENTOS - BUTACAS	252	4,10
VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO	252	4,33
LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES	252	4,40
SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL	252	4,50
VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE	252	4,53
VALORE VENTAS ENTRADAS EN TAQUILLA	252	4,58
VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES	252	4,60
VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ	252	4,54
VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA	252	4,50
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	252	4,53
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE	252	4,52

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO	0%	1,6%	98,4%	100%
ASEOS DEL RECINTO	0,4%	10,3%	89,3%	99,6%
LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL	0,4%	30,6%	69%	99,6%
ASIENTOS - BUTACAS	0%	34,1%	65,9%	100%
VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO	0%	20,6%	79,4%	100%
LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES	0%	14,7%	85,3%	100%
SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL	0%	14,7%	85,3%	100%
VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE	0%	9,9%	90,1%	100%
VALORE VENTAS ENTRADAS EN TAQUILLA	0%	7,5%	92,5%	100%
VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES	0%	8,7%	91,3%	100%
VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ	0%	12,7%	87,3%	100%
VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA	0%	12,7%	87,3%	100%
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	0%	9,9%	90,1%	100%
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE	0%	9,9%	90,1%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	133	52,8	53,4	53,4
	Masculino	116	46,0	46,6	100,0
	Total	249	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,2		
Total		252	100,0		

ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,6	1,6	1,6
	Bien	45	17,9	17,9	19,4
	Muy bien	203	80,6	80,6	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	26	10,3	10,3	10,7
	Bien	84	33,3	33,3	44,0
	Muy bien	141	56,0	56,0	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	77	30,6	30,6	31,0
	Bien	56	22,2	22,2	53,2
	Muy bien	118	46,8	46,8	100,0
	Total	252	100,0	100,0	



ASIENTOS - BUTACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	86	34,1	34,1	34,1
	Bien	54	21,4	21,4	55,6
	Muy bien	112	44,4	44,4	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	52	20,6	20,6	20,6
	Bien	66	26,2	26,2	46,8
	Muy bien	134	53,2	53,2	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	37	14,7	14,7	14,7
	Bien	76	30,2	30,2	44,8
	Muy bien	139	55,2	55,2	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	37	14,7	14,7	14,7
	Bien	53	21,0	21,0	35,7
	Muy bien	162	64,3	64,3	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	9,9	9,9	9,9
	Bien	68	27,0	27,0	36,9
	Muy bien	159	63,1	63,1	100,0
	Total	252	100,0	100,0	



VALORE VENTAS ENTRADAS EN TAQUILLA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	7,5	7,5	7,5
	Bien	67	26,6	26,6	34,1
	Muy bien	166	65,9	65,9	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	8,7	8,7	8,7
	Bien	58	23,0	23,0	31,7
	Muy bien	172	68,3	68,3	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	32	12,7	12,7	12,7
	Bien	53	21,0	21,0	33,7
	Muy bien	167	66,3	66,3	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	32	12,7	12,7	12,7
	Bien	61	24,2	24,2	36,9
	Muy bien	159	63,1	63,1	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	9,9	9,9	9,9
	Bien	68	27,0	27,0	36,9
	Muy bien	159	63,1	63,1	100,0



Total	252	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	9,9	9,9	9,9
	Bien	70	27,8	27,8	37,7
	Muy bien	157	62,3	62,3	100,0
	Total	252	100,0	100,0	

¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	137	54,4	54,6	54,6
	No	114	45,2	45,4	100,0
	Total	251	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		252	100,0		

Si tiene conocimiento, ¿a través de qué medio le llega la información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódicos	51	20,2	21,7	21,7
	TVM	4	1,6	1,7	23,4
	WEB	114	45,2	48,5	71,9
	Amigo	37	14,7	15,7	87,7
	Folletos	2	,8	,9	88,5
	Redes Sociales	27	10,7	11,5	100,0
	Total	235	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	17	6,7		
Total		252	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	219	86,9	86,9	86,9
	No	33	13,1	13,1	100,0
	Total	252	100,0	100,0	



En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	218	86,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	34	13,5		
Total		252	100,0		

**En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde
1 al 5**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	252	100,0

¿Conoce las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	25	9,9	9,9	9,9
	No	227	90,1	90,1	100,0
Total		252	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde
1(muy mal) a 5(muy bien)**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	252	100,0