

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: SEMANA DE CINE 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: **SEMANA DE CINE 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:** Del 9 al 15 de mayo de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 160 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 SEMANA DE CINE 2022** con un valor de **4,27** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	160	4,10
Aseos del recinto	160	4,28
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	160	4,39
Asientos-Butacas	160	4,41
Valore la RESONANCIA ACÚSTICA del recinto	160	4,39
Los horarios del Evento	160	4,30
Valore la CARTELERA DE LA SEMANA DE CINE	160	4,27
Valore el precio de las entradas	160	4,31
Valora las MESAS REDONDA	160	4,33
Valora la PRESENTACIÓN DEL LIBRO	160	4,37
Medidas de seguridad COVID-19	160	4,38
Valore CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES	160	4,38
Valoración del SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON- LINE	160	4,33
Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DE CINE	160	4,27
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO KURSAAL F. ARRABAL	159	4,31
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO CINE PERELLÓ	160	4,33

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%	21,9%	78,1%	100%
Aseos del recinto	1,9%	15,6%	82,5%	98,1%
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	3,8%	8,1%	88,1%	96,2%
Asientos-Butacas	0%	11,3%	88,7%	100%
Valore la RESONANCIA ACÚSTICA del recinto	0%	7,5%	92,5%	100%
Los horarios del Evento	0,6%	12,5%	86,9%	99,4%
Valore la CARTELERA DE LA SEMANA DE CINE	0%	14,4%	85,6%	100%
Valore el precio de las entradas	0,6%	11,9%	87,5%	99,4%
Valora las MESAS REDONDAS	0,6%	12,5%	86,9%	99,4%
Valora la PRESENTACIÓN DEL LIBRO	0%	8,8%	91,2%	100%
Medidas de seguridad COVID-19	0%	11,3%	88,7%	100%
Valore CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES	0,6%	10%	89,4%	99,4%
Valoración del SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON-LINE	0%	9,4%	90,6%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DE CINE	0%	13,8%	86,2%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO KURSAAL F. ARRABAL	0,6%	7,5%	91,9%	99,4%
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO CINE PERELLÓ	0%	6,3%	93,7%	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

Seleccione el lugar del evento o película

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TEATRO KURSAAL	117	73,1	74,5	74,5
	FERNANDO ARRABAL				
	TEATRO CINE PERELLÓ	40	25,0	25,5	100,0
	Total	157	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,9		
Total		160	100,0		

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro	1	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	159	99,4		
Total		160	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	80	50,0	50,3	50,3
	Masculino	79	49,4	49,7	100,0
	Total	159	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		160	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	119	74,4	75,3	75,3
	25 a 34 años	6	3,8	3,8	79,1
	35 a 44 años	7	4,4	4,4	83,5
	45 a 54 años	12	7,5	7,6	91,1
	55 a 64 años	11	6,9	7,0	98,1
	65 a 70 años	3	1,9	1,9	100,0
	Total	158	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		160	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	26	16,3	16,4	16,4
	Soltero/a	124	77,5	78,0	94,3
	Separado/a	8	5,0	5,0	99,4
	Viudo/a	1	,6	,6	100,0
	Total	159	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		160	100,0		

[Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	35	21,9	21,9	21,9
	Bien	74	46,3	46,3	68,1
	Muy bien	51	31,9	31,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Aseos del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,9	1,9	1,9
	Regular	25	15,6	15,6	17,5
	Bien	56	35,0	35,0	52,5
	Muy bien	76	47,5	47,5	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	3,8	3,8	3,8
	Regular	13	8,1	8,1	11,9
	Bien	54	33,8	33,8	45,6
	Muy bien	87	54,4	54,4	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Asientos-Butacas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	18	11,3	11,3	11,3
	Bien	58	36,3	36,3	47,5
	Muy bien	84	52,5	52,5	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Valore la RESONANCIA ACÚSTICA del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	7,5	7,5	7,5
	Bien	74	46,3	46,3	53,8
	Muy bien	74	46,3	46,3	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Los horarios del Evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	20	12,5	12,5	13,1
	Bien	69	43,1	43,1	56,3
	Muy bien	70	43,8	43,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Valore la CARTELERA DE LA SEMANA DE CINE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	14,4	14,4	14,4
	Bien	71	44,4	44,4	58,8
	Muy bien	66	41,3	41,3	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Valore el precio de las entradas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	19	11,9	11,9	12,5
	Bien	70	43,8	43,8	56,3
	Muy bien	70	43,8	43,8	100,0

Total	160	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

[Valora las MESAS REDONDAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	20	12,5	12,5	13,1
	Bien	65	40,6	40,6	53,8
	Muy bien	74	46,3	46,3	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Valora la PRESENTACIÓN DEL LIBRO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	8,8	8,8	8,8
	Bien	73	45,6	45,6	54,4
	Muy bien	73	45,6	45,6	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Medidas de seguridad COVID-19]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	18	11,3	11,3	11,3
	Bien	64	40,0	40,0	51,3
	Muy bien	78	48,8	48,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Valore CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	16	10,0	10,0	10,6
	Bien	65	40,6	40,6	51,3
	Muy bien	78	48,8	48,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Valoración del SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON-LINE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	9,4	9,4	9,4
	Bien	78	48,8	48,8	58,1
	Muy bien	67	41,9	41,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DE CINE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	13,8	13,8	13,8
	Bien	73	45,6	45,6	59,4
	Muy bien	65	40,6	40,6	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

[Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO KURSAAL F. ARRABAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	12	7,5	7,5	8,2
	Bien	83	51,9	52,2	60,4
	Muy bien	63	39,4	39,6	100,0
	Total	159	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		160	100,0		

[Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO CINE PERELLÓ]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	6,3	6,3	6,3
	Bien	88	55,0	55,0	61,3
	Muy bien	62	38,8	38,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,6	,6	,6
	PRENSA	10	6,3	6,3	6,9



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



WEB	87	54,4	54,4	61,3
REDES SOCIALES	61	38,1	38,1	99,4
AMIGOS	1	,6	,6	100,0
Total	160	100,0	100,0	

PARA AYUDARNOS A MEJORAR, DÍ• GANOS LO QUE PUEDA SER UNA PROPUESTA DE MEJORA AL RESPECTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	160	100,0	100,0	100,0