

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:
TETATRO CINE PERELLÓ “EN EL CAFÉ DE CHINITAS” 2023**

**CONSEJERÍA DEL MENOR Y LA FAMILIA
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: **TEATRO CINE PERELLÓ “EN EL CAFÉ DE CHINITAS”** perteneciente a la Consejería del Menor y la Familia de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 14 de febrero de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 30 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 **4,53** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO	30	4,53
ASEOS DEL RECINTO	30	4,53
[LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL	30	4,47
ASIENTOS - BUTACAS	30	4,40
VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO	30	4,57
EL HORARIO DEL EVENTO CULTURAL	30	4,70
SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL	29	4,76
VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES	30	4,73
VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ	30	4,60
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO-CINE PERELLÓ	30	4,57
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE	30	4,53

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO	0%	6,7%	93,3%	100%
ASEOS DEL RECINTO	0%	13,3%	86,7%	100%
[LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL	0%	16,7%	83,3%	100%
ASIENTOS - BUTACAS	0%	16,7%	83,3%	100%
VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO	0%	6,7%	93,3%	100%
EL HORARIO DEL EVENTO CULTURAL	0%	6,7%	93,3%	100%
SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL	0%	6,9%	93,1%	100%
VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES	0%	6,7%	93,3%	100%
VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ	0%	13,3%	86,7%	100%
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO-CINE PERELLÓ	0%	13,3%	86,7%	100%
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE	0%	13,3%	86,7%	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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	53,3	53,3	53,3
	Masculino	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	6,7	6,7	6,7
	25 a 34 años	12	40,0	40,0	46,7
	35 a 44 años	10	33,3	33,3	80,0
	45 a 54 años	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	10	33,3	33,3	40,0
	Muy bien	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[ASEOS DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	6	20,0	20,0	33,3
	Muy bien	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	16,7	16,7

Bien	6	20,0	20,0	36,7
Muy bien	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

[ASIENTOS - BUTACAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bien	8	26,6	26,6	43,3
	Muy bien	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	9	30,0	30,0	36,7
	Muy bien	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[EL HORARIO DEL EVENTO CULTURAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	5	16,7	16,7	23,3
	Muy bien	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,9	6,9
	Bien	3	10,0	10,3	17,2
	Muy bien	24	80,0	82,8	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

[VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	4	13,3	13,3	20,0
	Muy bien	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	4	13,4	13,4	26,7
	Muy bien	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO-CINE PERELLÓ]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	5	16,7	16,7	30,0
	Muy bien	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	6	20,0	20,0	33,3
	Muy bien	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿A través de qué medio se ha informado del evento cultural?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódicos	1	3,3	3,4	3,4
	TVM	1	3,3	3,4	6,9
	WEB	12	40,0	41,4	48,3
	Amigo	10	33,3	34,5	82,8
	Redes Sociales	5	16,7	17,2	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Total		29	96,7	100,0
Perdidos	Sistema	1	3,3	
Total		30	100,0	

Para mejora del servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	30	100,0	100,0	100,0