

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 -USUARIOS/CIUDADANOS- 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 (USUARIOS/CIUDADANOS) 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:** 1187 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 recinto	1185	4,81
Aseos del recinto	889	4,85
Limpieza del recinto	1182	4,94
Asientos-butacas	1180	4,36
Valore la resonancia acústica del recinto	1180	4,21
Los horarios de los eventos culturales	1178	4,42
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	1164	4,91
Sistema de venta de entradas online	547	3,96
Sistema de venta de entradas en taquilla	521	4,50
Valore la cortesía de las azafatas y/o acomodadores	1153	4,95
Valore el servicio de ambigú	28	4,43
Valore el servicio de guardarropa	23	4,57
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del TEATRO KURSAAL	1185	4,65
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE	1183	4,57

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	0,4%	3,7%	95,9%	99,6%
Aseos del recinto	0,4%	2,9%	96,7%	99,6%
Limpieza del recinto	0%	0,8%	99,2%	100%
Asientos-butacas	5,7%	13,8%	81,5%	95,3%
Valore la resonancia acústica del recinto	9,7%	15,4%	74,9%	90,3%
Los horarios de los eventos culturales	4,3%	12,8%	82,9%	95,7%
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	0,6%	0,7%	98,7%	99,4%
Sistema de venta de entradas online	21%	9%	70%	79%
Sistema de venta de entradas en taquilla	4,8%	9,2%	86%	95,2%
Valore la cortesía de las azafatas y/o acomodadores	0,2%	0,8%	99%	99,8%
Valore el servicio de ambigú	7,1%	3,6%	89,3%	92,9%
Valore el servicio de guardarropa	4,3%	0%	95,7%	95,7%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del TEATRO KURSAAL	0,4%	7,1%	92,5%	99,6%
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE	6%	6,5%	87,5%	94%

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	769	64,8	65,1	65,1
	Masculino	412	34,7	34,9	100,0
	Total	1181	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,5		
Total		1187	100,0		

[TEATRO] INDIQUE, POR FAVOR, A QUE EVENTO CULTURAL ACUDE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	598	50,4	50,4	50,4
	Sí	589	49,6	49,6	100,0
	Total	1187	100,0	100,0	

[Comentario] INDIQUE, POR FAVOR, A QUE EVENTO CULTURAL ACUDE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		574	48,4	48,4	48,4
	Aladdín	74	6,2	6,2	54,6
	Bodas de sangre	20	1,7	1,7	56,3
	Cleopatra	89	7,5	7,5	63,8
	Danzas y Lienzos	33	2,8	2,8	66,6
	Desconectados	66	5,6	5,6	72,1
	El novio de España	40	3,4	3,4	75,5
	Entrevista con mi hija	11	,9	,9	76,4
	Estado de alarma	15	1,3	1,3	77,7
	Juana Martínez la Cantinera de Batel	50	4,2	4,2	81,9
	La casa de Bernarda Alba	29	2,4	2,4	84,3
	La leyenda del beso	35	2,9	2,9	87,3
	La maldición de la calabaza	27	2,3	2,3	89,6
	Please continúe, Hamlet	32	2,7	2,7	92,2
	Recital trompeta y piano	25	2,1	2,1	94,4
	Santa Cecilia	16	1,3	1,3	95,7
	Tierra mía	51	4,3	4,3	100,0
	Total	1187	100,0	100,0	

[CONCIERTOS DE MÚSICA CLÁSICA] INDIQUE, POR FAVOR, A QUE EVENTO CULTURAL ACUDE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	800	67,4	67,4	67,4
	Sí	387	32,6	32,6	100,0
	Total	1187	100,0	100,0	

[Comentario] INDIQUE, POR FAVOR, A QUE EVENTO CULTURAL ACUDE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		799	67,3	67,3	67,3
	Concierto de Navidad	72	6,1	6,1	73,4
	Cuarteto de arpas	16	1,3	1,3	74,7
	Día europeo de la música	12	1,0	1,0	75,7
	El lago de los cisnes	50	4,2	4,2	79,9
	Estefanía Saavedra (Quejío)	15	1,3	1,3	81,2
	Gala Lírica	43	3,6	3,6	84,8
	Lorquianas	11	,9	,9	85,8
	Los Músicos de Bremen	41	3,5	3,5	89,2
	María Mendoza (Grandiosas)	20	1,7	1,7	90,9
	Recital de trompeta y piano	17	1,4	1,4	92,3
	Santa Cecilia	69	5,8	5,8	98,1
	Trío Fortuny	22	1,9	1,9	100,0
	Total	1187	100,0	100,0	

[CINE] INDIQUE, POR FAVOR, A QUE EVENTO CULTURAL ACUDE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	1187	100,0	100,0	100,0

[Comentario] INDIQUE, POR FAVOR, A QUE EVENTO CULTURAL ACUDE:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	1187	100,0

[OTROS] INDIQUE, POR FAVOR, A QUE EVENTO CULTURAL ACUDE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	1002	84,4	84,4	84,4
	Sí	185	15,6	15,6	100,0
	Total	1187	100,0	100,0	

[Comentario] INDIQUE, POR FAVOR, A QUE EVENTO CULTURAL ACUDE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1001	84,3	84,3	84,3
	Danza Ballet Nacional de Cuba	17	1,4	1,4	85,8
	Gala benéfica	101	8,5	8,5	94,3
	Mi mundo es otro homenaje a María Jiménez	18	1,5	1,5	95,8
	QUEEN	50	4,2	4,2	100,0
	Total	1187	100,0	100,0	

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	3	,3	,3	,4
	Regular	45	3,7	3,7	4,1
	Bien	119	10,1	10,1	14,2
	Muy bien	1017	85,7	85,8	100,0
	Total	1185	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1187	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	,3	,4	,4
	Regular	25	2,1	2,9	3,3
	Bien	73	6,1	8,2	11,5
	Muy bien	787	66,3	88,5	100,0
	Total	889	74,9	100,0	
Perdidos	Sistema	298	25,1		
Total		1187	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	,8	,8	,8
	Bien	54	4,5	4,5	5,3
	Muy bien	1119	94,3	94,7	100,0
	Total	1182	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,4		
Total		1187	100,0		

Asientos-butacas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,8	,8	,8
	Mal	58	4,9	4,9	5,7
	Regular	162	13,6	13,8	19,5
	Bien	219	18,4	18,6	38,1
	Muy bien	731	61,6	61,9	100,0
	Total	1180	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,6		
Total		1187	100,0		

Valore la resonancia acústica del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	34	2,9	2,9	2,9
	Mal	80	6,7	6,8	9,7
	Regular	182	15,3	15,4	25,1
	Bien	195	16,4	16,5	41,6
	Muy bien	689	58,0	58,4	100,0
	Total	1180	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,6		
Total		1187	100,0		

Los horarios de los eventos culturales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,8	,8	,8
	Mal	41	3,5	3,5	4,3
	Regular	150	12,6	12,8	17,1
	Bien	224	18,9	19,0	36,1
	Muy bien	753	63,4	63,9	100,0
	Total	1178	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,8		
Total		1187	100,0		

Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,3	,3	,3
	Mal	3	,3	,3	,6
	Regular	9	,7	,7	1,3
	Bien	62	5,2	5,3	6,6
	Muy bien	1087	91,6	93,4	100,0
	Total	1164	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	23	1,9		
Total		1187	100,0		

Sistema de venta de entradas online

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	78	6,6	14,3	14,3
	Mal	37	3,1	6,7	21,0
	Regular	49	4,1	9,0	30,0
	Bien	50	4,2	9,1	39,1
	Muy bien	333	28,1	60,9	100,0
	Total	547	46,1	100,0	
Perdidos	Sistema	640	53,9		
Total		1187	100,0		

Sistema de venta de entradas en taquilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,5	3,5	3,5
	Mal	7	,6	1,3	4,8
	Regular	48	4,0	9,2	14,0
	Bien	74	6,2	14,2	28,2
	Muy bien	374	31,5	71,8	100,0
	Total	521	43,9	100,0	
Perdidos	Sistema	666	56,1		
Total		1187	100,0		

Valore la cortesía de las azafatas y/o acomodadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,2	,2	,2
	Regular	9	,8	,8	1,0
	Bien	36	3,0	3,1	4,1
	Muy bien	1106	93,2	95,9	100,0
	Total	1153	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	34	2,9		
Total		1187	100,0		

Valore el servicio de ambigú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	7,1	7,1
	Regular	1	,1	3,6	10,7
	Bien	6	,5	21,4	32,1
	Muy bien	19	1,6	67,9	100,0
	Total	28	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1159	97,6		
Total		1187	100,0		

Valore el servicio de guardarropa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	4,3	4,3
	Bien	6	,5	26,1	30,4
	Muy bien	16	1,3	69,6	100,0
	Total	23	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1164	98,1		
Total		1187	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	,4	,4	,4
	Regular	84	7,1	7,1	7,5
	Bien	229	19,3	19,3	26,8
	Muy bien	867	73,0	73,2	100,0
	Total	1185	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1187	100,0		

Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	1,6	1,6	1,6
	Mal	52	4,4	4,4	6,0
	Regular	77	6,5	6,5	12,5
	Bien	118	9,9	10,0	22,5
	Muy bien	917	77,3	77,5	100,0
	Total	1183	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1187	100,0		

¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	500	42,1	42,2	42,2
	No	684	57,6	57,8	100,0
	Total	1184	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		1187	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	63	5,3	5,6	5,6
	Radio	39	3,3	3,5	9,1
	TV	24	2,0	2,1	11,2
	Web	95	8,0	8,4	19,6
	Amigo/a	348	29,3	30,9	50,5
	Carteles	173	14,6	15,4	65,8
	Redes Sociales	385	32,4	34,2	100,0
	Total	1127	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	60	5,1		
Total		1187	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	609	51,3	52,0	52,0
	No	563	47,4	48,0	100,0
	Total	1172	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	15	1,3		
Total		1187	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	,7	1,3	1,3
	No	595	50,1	98,7	100,0
	Total	603	50,8	100,0	
Perdidos	Sistema	584	49,2		
Total		1187	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,2	10,0	10,0
	Bien	10	,8	50,0	60,0
	Muy bien	8	,7	40,0	100,0
	Total	20	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1167	98,3		
Total		1187	100,0		

¿Conoce las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	106	8,9	9,0	9,0
	No	1069	90,1	91,0	100,0
	Total	1175	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	1,0		
Total		1187	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,9	,9
	Mal	8	,7	7,5	8,5
	Regular	31	2,6	29,2	37,7
	Bien	37	3,1	34,9	72,6
	Muy bien	29	2,4	27,4	100,0
	Total	106	8,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1081	91,1		
Total		1187	100,0		