

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 -DATOS GLOBALES- 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 (DATOS GLOBALES) 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:** 1223 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 Kursaal	1217	4,81
Aseos del Kursaal	921	4,83
Limpieza del recinto del Kursaal	1216	4,93
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	1219	4,65

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 Kursaal	0,3%	3,9%	95,8%	99,7%
Aseos del Kursaal	0,8%	3,1%	96,1%	99,2%
Limpieza del recinto del Kursaal	0,3%	1%	98,7%	99,7%
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	0,4%	7,3%	92,3%	99,6%

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

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	3	,2	,2	,3
	Regular	47	3,8	3,9	4,2
	Bien	125	10,2	10,3	14,5
	Muy bien	1041	85,1	85,5	100,0
	Total	1217	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,5		
Total		1223	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	,6	,8	,8
	Regular	29	2,4	3,1	3,9
	Bien	74	6,1	8,0	11,9
	Muy bien	811	66,3	88,1	100,0
	Total	921	75,3	100,0	
Perdidos	Sistema	302	24,7		
Total		1223	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	2	,2	,2	,3
	Regular	12	1,0	1,0	1,3
	Bien	55	4,5	4,5	5,8
	Muy bien	1146	93,7	94,2	100,0
	Total	1216	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,6		
Total		1223	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	89	7,3	7,3	7,7
	Bien	234	19,1	19,2	26,9
	Muy bien	891	72,9	73,1	100,0
	Total	1219	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1223	100,0		