

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: KURSAAL (COMPAÑÍAS) (1º SEMESTRE 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: **KURSAAL (VALORACIÓN COMPAÑÍAS)** 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 primer semestre del año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 23 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 KURSAAL (VALORACIÓN COMPAÑÍAS)** con un valor de **4,48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al Kursaal	20	4,55
Aseos del Kursaal	21	4,38
Limpieza del recinto del Kursaal	21	4,48
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	20	4,90
Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal	21	4,90
Coordinación respecto a los medios de Iluminación	21	4,81
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	18	4,94
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	19	5,00
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	19	4,95
Coordinación respecto a los medios de Utilería	16	5,00
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	14	5,00
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	16	4,94
Vestuarios colectivos	17	4,65
Vestuarios individuales	20	4,45
Trato recibido por el personal del servicio	21	5,00
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	21	4,48

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

PRIMER SEMESTRE 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al Kursaal	0%	15%	85%	100%
Aseos del Kursaal	9,5%	14,3%	76,2%	90,5%
Limpieza del recinto del Kursaal	4,8%	14,2%	81%	95,2%
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	0%	0%	100%	100%
Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal	0%	0%	100%	100%
Coordinación respecto a los medios de Iluminación	4,8%	0%	95,2%	95,2%
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	0%	0%	100%	100%
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	0%	0%	100%	100%
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	0%	0%	100%	100%
Coordinación respecto a los medios de Utilería	0%	0%	100%	100%
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	0%	0%	100%	100%
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	0%	0%	100%	100%
Vestuarios colectivos	5,9%	5,9%	88,2%	94,1%
Vestuarios individuales	5%	15%	80%	95%
Trato recibido por el personal del servicio	0%	0%	100%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	0%	19%	81%	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

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Asbanor- Bandas Sonoras	1	4,3	4,3	4,3
	Asbanor	2	8,7	8,7	13,0
	Ballet nacional cuba	1	4,3	4,3	17,4
	Bodas de sangre	1	4,3	4,3	21,7
	Carnavales, festejos	1	4,3	4,3	26,1
	Concierto primavera	1	4,3	4,3	30,4
	Congreso euroafricano startup	1	4,3	4,3	34,8
	DIDACTIC ANIMACIONES	2	8,7	8,7	43,5
	Entrevista con mi hija Mari	1	4,3	4,3	47,8
	Homenaje a Maria jimenez	1	4,3	4,3	52,2
	JUANA MARTINEZ "LA CANTINERA"	2	8,7	8,7	60,9
	La casa de Bernarda Alba	1	4,3	4,3	65,2
	La vidriera lorquiana	1	4,3	4,3	69,6
	Los músicos de Bremen	2	8,7	8,7	78,3
	María José Llergo	1	4,3	4,3	82,6
	Mirrolde	1	4,3	4,3	87,0
	Quejío, Estefanía Saavedra	1	4,3	4,3	91,3
	Semana de cine	1	4,3	4,3	95,7
	Teatro estado de alarma	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

[Accesibilidad al Kursaal]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	13,0	15,0	15,0
	Bien	3	13,0	15,0	30,0
	Muy bien	14	60,9	70,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	13,0		
Total		23	100,0		

[Aseos del Kursaal]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,7	9,5	9,5
	Regular	3	13,0	14,3	23,8
	Bien	1	4,3	4,8	28,6
	Muy bien	15	65,2	71,4	100,0
	Total	21	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,7		
Total		23	100,0		

[Limpieza del recinto del Kursaal]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,3	4,8	4,8
	Regular	3	13,0	14,2	19,0
	Bien	1	4,3	4,8	23,8
	Muy bien	16	69,6	76,2	100,0
	Total	21	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,7		
Total		23	100,0		

[Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	8,7	10,0	10,0
	Muy bien	18	78,3	90,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	13,0		
Total		23	100,0		

[Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	8,7	9,5	9,5
	Muy bien	19	82,6	90,5	100,0
	Total	21	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,7		
Total		23	100,0		

[Coordinación respecto a los medios de Iluminación]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,3	4,8	4,8
	Bien	1	4,3	4,7	9,5
	Muy bien	19	82,6	90,5	100,0
	Total	21	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,7		
Total		23	100,0		

[Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	4,3	5,6	5,6
	Muy bien	17	73,9	94,4	100,0
	Total	18	78,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	21,7		
Total		23	100,0		

[Coordinación respecto a los medios de Maquinaria]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	19	82,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	17,4		
Total		23	100,0		

[Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	4,3	5,3	5,3
	Muy bien	18	78,3	94,7	100,0
	Total	19	82,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	17,4		
Total		23	100,0		

[Coordinación respecto a los medios de Utilería]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	16	69,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	7	30,4		
Total		23	100,0		

[Coordinación respecto a los medios de Sastrería]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	60,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	9	39,1		
Total		23	100,0		

[Coordinación respecto a los medios de Regiduría]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	4,3	6,3	6,3
	Muy bien	15	65,2	93,8	100,0
	Total	16	69,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	30,4		
Total		23	100,0		

[Vestuarios colectivos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,3	5,9	5,9
	Regular	1	4,3	5,9	11,8
	Bien	1	4,3	5,8	17,6
	Muy bien	14	60,9	82,4	100,0
	Total	17	73,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	26,1		
Total		23	100,0		

[Vestuarios individuales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,3	5,0	5,0
	Regular	3	13,0	15,0	20,0
	Bien	2	8,7	10,0	30,0
	Muy bien	14	60,9	70,0	100,0
	Total	20	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	13,0		
Total		23	100,0		

[Trato recibido por el personal del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	21	91,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	8,7		
Total		23	100,0		

[Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	17,4	19,0	19,0
	Bien	3	13,0	14,3	33,3
	Muy bien	14	60,9	66,7	100,0
	Total	21	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,7		
Total		23	100,0		