

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 (GLOBAL) (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 (GLOBAL)** 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:** **484** 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 (GLOBAL)** con un valor de **4,60** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	481	4,79
Aseos del recinto	376	4,75
Limpieza del recinto	479	4,89
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del TEATRO KURSAAL	482	4,60

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 recinto	0,4%	4%	95,6%	99,6%
Aseos del recinto	1,3%	5,1%	93,6%	98,7%
Limpieza del recinto	0,2%	1,7%	98,1%	99,8%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del TEATRO KURSAAL	0,4%	7,5%	92,1%	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	Mal	2	,4	,4	,4
	Regular	19	3,9	4,0	4,4
	Bien	59	12,2	12,2	16,6
	Muy bien	401	82,9	83,4	100,0
	Total	481	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		484	100,0		

[Aseos del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,0	1,3	1,3
	Regular	19	3,9	5,1	6,4
	Bien	40	8,3	10,6	17,0
	Muy bien	312	64,5	83,0	100,0
	Total	376	77,7	100,0	
Perdidos	Sistema	108	22,3		
Total		484	100,0		

[Limpieza del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Regular	8	1,7	1,7	1,9
	Bien	31	6,4	6,5	8,4
	Muy bien	439	90,7	91,6	100,0
	Total	479	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,0		
Total		484	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	,4	,4
	Regular	36	7,4	7,5	7,9
	Bien	117	24,2	24,3	32,2

	Muy bien	327	67,6	67,8	100,0
	Total	482	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		484	100,0		