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:

TEATRO KURSAAL (USUARIOS) 2023

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 (CIUDADANÍA)** 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 100** 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 **4,80** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO	100	4,72
ASEOS DEL RECINTO	99	4,70
LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL	100	4,74
ASIENTOS - BUTACAS	100	4,76
VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO	100	4,76
LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES	100	4,77
SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL	100	4,78
VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE	100	4,80
VALORE VENTAS ENTRADA EN TAQUILLA	100	4,80
VALORE CORTESÍ□A DE AZAFATAS, ACOMODADORES	100	4,81
VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ	100	4,80
VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA	100	4,77
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	100	**4,80**
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE	100	4,79

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 CELEBRE EL EVENTO	0%	0%	100%	100%
ASEOS DEL RECINTO	0%	0%	100%	100%
LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL	0%	0%	100%	100%
ASIENTOS - BUTACAS	0%	0%	100%	100%
VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO	0%	0%	100%	100%
LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES	0%	0%	100%	100%
SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL	0%	0%	100%	100%
VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE	0%	0%	100%	100%
VALORE VENTAS ENTRADA EN TAQUILLA	0%	0%	100%	100%
VALORE CORTESÍ□A DE AZAFATAS, ACOMODADORES	0%	0%	100%	100%
VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ	0%	0%	100%	100%
VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA	0%	0%	100%	100%
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	0%	0%	100%	100%
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE	0%	0%	100%	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	63	63,0	65,6	65,6
	Masculino	33	33,0	34,4	100,0
	Total	96	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,0		
Total		100	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	53	53,0	53,0	53,0
	Sí	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		53	53,0	53,0	53,0
	De sirvienta a Viuda del Padre Jaén	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	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	100	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	100	100,0

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

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

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	100	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	47	47,0	47,0	47,0
	Sí	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		47	47,0	47,0	47,0
	La del Manojo de Rosas	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	28	28,0	28,0	28,0
	Muy bien	72	72,0	72,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	30	30,0	30,3	30,3
	Muy bien	69	69,0	69,7	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	26	26,0	26,0	26,0
	Muy bien	74	74,0	74,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ASIENTOS - BUTACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	24	24,0	24,0	24,0
	Muy bien	76	76,0	76,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	24	24,0	24,0	24,0
	Muy bien	76	76,0	76,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	23	23,0	23,0	23,0
	Muy bien	77	77,0	77,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	22	22,0	22,0	22,0
	Muy bien	78	78,0	78,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	20	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE VENTAS ENTRADA EN TAQUILLA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	20	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	19,0	19,0	19,0
	Muy bien	81	81,0	81,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	20	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	23	23,0	23,0	23,0
	Muy bien	77	77,0	77,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	20	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	21	21,0	21,0	21,0
	Muy bien	79	79,0	79,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	98	98,0	98,0	98,0
	No	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	7	7,0	7,1	7,1
	TVM	4	4,0	4,1	11,2
	WEB	10	10,0	10,2	21,4
	Amigo	24	24,0	24,5	45,9
	Folletos	22	22,0	22,4	68,4
	Redes Sociales	31	31,0	31,6	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	58	58,0	58,6	58,6
	No	41	41,0	41,4	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	59	59,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	41	41,0		
Total		100	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	100	100,0

¿Conoce las CARTAS DE SERVICIOS?

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

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	100	100,0