

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:**

VI FESTIVAL DE TEATRO HOSPITAL DEL REY 2022

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E
IGUALDAD**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **VI FESTIVAL DE TEATRO HOSPITAL DEL REY 2022** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 30 de junio al 30 de julio 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 90 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 VI FESTIVAL DE TEATRO HOSPITAL DEL REY 2022** con un valor de **3,97** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	90	4,41
El lugar donde se realiza el evento	90	4,41
Aseos del recinto	90	4,29
Asientos-butacas	90	4,10
Limpieza del recinto donde se celebra el evento	90	4,12
Seguridad/vigilancia del lugar donde se celebra el evento	90	4,08
Los horarios de los eventos culturales	90	4,14
Sistema de venta de entradas	90	4,11
Valore la cortesía de los/as azafatos/as	90	4,06
Relación de representaciones de teatro del festival	90	4,09
Nivel de Calidad, en general, del evento "VI FESTIVAL DE TEATRO"	90	3,97

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	0%	13,3%	86,7%	100%
El lugar donde se realiza el evento	0%	13,3%	86,7%	100%
Aseos del recinto	0%	20%	80%	100%
Asientos-butacas	1,1%	26,7%	72,2%	98,9%
Limpieza del recinto donde se celebra el evento	1,1%	25,6%	73,3%	98,9%
Seguridad/vigilancia del lugar donde se celebra el evento	1,1%	27,8%	71,1%	98,9%
Los horarios de los eventos culturales	1,1%	22,2%	76,7%	98,9%
Sistema de venta de entradas	1,1%	22,2%	76,7%	98,9%
Valore la cortesía de los/as azafatos/as	0%	24,4%	75,6%	100%
Relación de representaciones de teatro del festival	0%	25,6%	74,4%	100%
Nivel de Calidad, en general, del evento "VI FESTIVAL DE TEATRO"	0%	31,1%	68,9%	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

INDIQUE EL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	LA VOZ HUMANA (30 junio/ 1 y 2 julio)	21	23,3	23,3	23,3
	LOS GEMELOS (7, 8 Y 9 julio)	15	16,7	16,7	40,0
	LAS TROYANAS (14, 15 Y 16 julio)	15	16,7	16,7	56,7
	MEDEA (21, 22 Y 23 julio)	20	22,2	22,2	78,9
	EL REY TUERTO (28, 29 y 30 julio)	19	21,1	21,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	40	44,4	44,4	44,4
	Masculino	50	55,6	55,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	13,3	13,3	13,3
	Bien	29	32,2	32,2	45,6
	Muy bien	49	54,4	54,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[El lugar donde se realiza el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	13,3	13,3	13,3
	Bien	29	32,2	32,2	45,6
	Muy bien	49	54,4	54,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



[Aseos del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	18	20,0	20,0	20,0
	Bien	28	31,1	31,1	51,1
	Muy bien	44	48,9	48,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Asientos-butacas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	24	26,7	26,7	27,8
	Bien	30	33,3	33,3	61,1
	Muy bien	35	38,9	38,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Limpieza del recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	23	25,6	25,6	26,7
	Bien	30	33,3	33,3	60,0
	Muy bien	36	40,0	40,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Seguridad/vigilancia del lugar donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	25	27,8	27,8	28,9
	Bien	30	33,3	33,3	62,2
	Muy bien	34	37,8	37,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Los horarios de los eventos culturales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1



Regular	20	22,2	22,2	23,3
Bien	34	37,8	37,8	61,1
Muy bien	35	38,9	38,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

[Sistema de venta de entradas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	20	22,2	22,2	23,3
	Bien	37	41,1	41,1	64,4
	Muy bien	32	35,6	35,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Valore la cortesía de los/as azafatos/as]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	24,4	24,4	24,4
	Bien	41	45,6	45,6	70,0
	Muy bien	27	30,0	30,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Relación de representaciones de teatro del festival]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	25,6	25,6	25,6
	Bien	36	40,0	40,0	65,6
	Muy bien	31	34,4	34,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad, en general, del evento "VI FESTIVAL DE TEATRO"]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	28	31,1	31,1	31,1
	Bien	37	41,1	41,1	72,2
	Muy bien	25	27,8	27,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



¿A través de qué medio de comunicación se ha enterado del evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	www.melilla.es	65	72,2	72,2	72,2
	Redes Sociales	17	18,9	18,9	91,1
	Amigos	8	8,9	8,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora al respecto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	90	100,0	100,0	100,0