

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:**

CARNAVAL EN TEATRO KURSAAL

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: **CARNAVAL EN TEATRO KURSAAL 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 19 al 26 de febrero de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 150 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 CARNAVAL EN TEATRO KURSAAL 2022** con un valor de **4,20** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ASIENTOS- BUTACAS	150	4,29
RESONANCIA ACÚSTICA	150	4,29
PREGÓN-CARNAVAL	150	4,13
CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS	150	4,21
CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL	150	4,23
VALORE LA CIUDAD EN LA SEMANA DE CARNAVAL	150	4,21
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO	150	4,20
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL KURSAAL como lugar donde se celebra el evento	150	4,23
ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO	150	4,25
ASEOS DEL RECINTO	150	4,27
LIMPIEZA DEL RECINTO	150	4,25
LOS HORARIOS DEL EVENTO	150	4,17
SEGURIDAD DEL RECINTO	149	4,30
SISTEMAS DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE EN EL KURSAAL	150	4,30
SISTEMAS DE VENTAS DE ENTRADAS EN TAQUILLAS	150	4,33
VALORE LA CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES	150	4,49
VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ	150	4,43
VALORE EL SERVICIO DE GUARDAROPA	150	4,50

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
ASIENTOS- BUTACAS	0%	12,7%	87,3%	100%
RESONANCIA ACÚSTICA	0%	14%	86%	100%
PREGÓN-CARNAVAL	0,7%	27,3%	72%	99,3%
CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS	0%	12,7%	87,3%	100%
CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL	0%	13,3%	86,7%	100%
VALORE LA CIUDAD EN LA SEMANA DE CARNAVAL	1,3%	15,3%	83,4%	98,7%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO	1,3%	16%	82,7%	98,7%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL KURSAAL como lugar donde se celebra el evento	0%	14,7%	85,3%	100%
ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO	0%	14,7%	85,3%	100%
ASEOS DEL RECINTO	0%	16,7%	83,3%	100%
LIMPIEZA DEL RECINTO	0%	14%	86%	100%
LOS HORARIOS DEL EVENTO	0,7%	20%	79,3%	99,3%
SEGURIDAD DEL RECINTO	1,3%	11,4%	87,3%	98,7%
SISTEMAS DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE EN EL KURSAAL	0%	13,3%	86,6%	100%
SISTEMAS DE VENTAS DE ENTRADAS EN TAQUILLAS	0%	13,3%	86,7%	100%
VALORE LA CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES	0%	3,3%	96,7%	100%
VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ	0%	9,3%	90,7%	100%
VALORE EL SERVICIO DE GUARDAROPA	0%	4%	96%	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

SEÑALE EL DÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADULTOS	75	50,0	50,0	50,0
	INFANTIL	75	50,0	50,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[ASIENTOS- BUTACAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	12,7	12,7	12,7
	Bien	68	45,3	45,3	58,0
	Muy bien	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[RESONANCIA ACÚSTICA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	14,0	14,0	14,0
	Bien	65	43,3	43,3	57,3
	Muy bien	64	42,7	42,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[PREGÓN-CARNAVAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	41	27,3	27,3	28,0
	Bien	45	30,0	30,0	58,0
	Muy bien	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	12,7	12,7	12,7



Bien	81	54,0	54,0	66,7
Muy bien	50	33,3	33,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

[CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	13,3	13,3	13,3
	Bien	76	50,7	50,7	64,0
	Muy bien	54	36,0	36,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[VALORE LA CIUDAD EN LA SEMANA DE CARNAVAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	23	15,3	15,3	16,7
	Bien	67	44,7	44,7	61,3
	Muy bien	58	38,7	38,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	24	16,0	16,0	17,3
	Bien	66	44,0	44,0	61,3
	Muy bien	58	38,7	38,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL KURSAAL como lugar donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	14,7	14,7	14,7
	Bien	71	47,3	47,3	62,0
	Muy bien	57	38,0	38,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO]



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	14,7	14,7	14,7
	Bien	68	45,3	45,3	60,0
	Muy bien	60	40,0	40,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[ASEOS DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	16,7	16,7	16,7
	Bien	60	40,0	40,0	56,7
	Muy bien	65	43,3	43,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[LIMPIEZA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	14,0	14,0	14,0
	Bien	71	47,3	47,3	61,3
	Muy bien	58	38,7	38,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[LOS HORARIOS DEL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	30	20,0	20,0	20,7
	Bien	62	41,3	41,3	62,0
	Muy bien	57	38,0	38,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[SEGURIDAD DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	17	11,3	11,4	12,8
	Bien	64	42,7	43,0	55,7
	Muy bien	66	44,0	44,3	100,0
	Total	149	99,3	100,0	



Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

[SISTEMAS DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE EN EL KURSAAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	13,3	13,3	13,3
	Bien	65	43,3	43,3	56,7
	Muy bien	65	43,3	43,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[SISTEMAS DE VENTAS DE ENTRADAS EN TAQUILLAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	13,3	13,3	13,3
	Bien	61	40,7	40,7	54,0
	Muy bien	69	46,0	46,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[VALORE LA CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,3	3,3	3,3
	Bien	66	44,0	44,0	47,3
	Muy bien	79	52,7	52,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	9,3	9,3	9,3
	Bien	57	38,0	38,0	47,3
	Muy bien	79	52,7	52,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[VALORE EL SERVICIO DE GUARDAROPA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	4,0	4,0	4,0



Bien	63	42,0	42,0	46,0
Muy bien	81	54,0	54,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

¿CÓMO LE HA LLEGADO LA INFORMACIÓN DE LOS EVENTOS QUE SE ESTÁN DESARROLLANDO POR CARNAVALES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódicos	54	36,0	37,0	37,0
	TVM	9	6,0	6,2	43,2
	WEB	32	21,3	21,9	65,1
	AMIGO	43	28,7	29,5	94,5
	CARTELES INFORMATIVOS	8	5,3	5,5	100,0
	Total	146	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,7		
Total		150	100,0		

QUEJAS Y / O SUGERENCIAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		142	94,7	94,7	94,7
	Evento al aire libre	1	,7	,7	95,3
	Premios para todos	4	2,7	2,7	98,0
	Que se haga todos los años	1	,7	,7	98,7
	Que se haga un sorteo	1	,7	,7	99,3
	Que sea más temprano	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	