

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 (USUARIOS) (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 (USUARIOS)** 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:** **461** 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 (USUARIOS)** con un valor de **4,60** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	461	4,80
Aseos del recinto	355	4,77
Limpieza del recinto	458	4,91
Asientos-butacas	457	4,24
Valore la resonancia acústica del recinto	460	4,04
Los horarios de los eventos culturales	458	4,50
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultura	449	4,85
Sistema de venta de entradas online	315	3,70
Sistema de venta de entradas en taquilla	298	4,24
Valore la cortesía de las azafatas y/o acomodadores	454	4,94
Valore el servicio de ambigú	3	2,00
Valore el servicio de guardarropa	2	3,00
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del TEATRO KURSAAL	461	4,60
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE	459	4,58

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%	3,5%	96,1%	99,6%
Aseos del recinto	0,8%	4,5%	94,7%	99,2%
Limpieza del recinto	0%	1,1%	98,9%	100%
Asientos-butacas	5,9%	17,1%	77%	94,1%
Valore la resonancia acústica del recinto	14,6%	15,8%	69,6%	85,4%
Los horarios de los eventos culturales	3,1%	9,6%	87,3%	96,9%
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultura	1,1%	1,1%	97,8%	98,9%
Sistema de venta de entradas online	26,3%	11,8%	61,9%	73,7%
Sistema de venta de entradas en taquilla	7,7%	14,8%	77,5%	93,3%
Valore la cortesía de las azafatas y/o acomodadores	0,2%	1,1%	98,7%	99,8%
Valore el servicio de ambigú	66,7%	0%	33,3%	33,3%
Valore el servicio de guardarropa	50%	0%	50%	50%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del TEATRO KURSAAL	0,4%	7%	92,6%	99,6%
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE	5,9%	5%	89,1%	94,1%

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	323	70,1	70,2	70,2
	Masculino	137	29,7	29,8	100,0
	Total	460	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		461	100,0		

[TEATRO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	226	49,0	49,0	49,0
	Sí	235	51,0	51,0	100,0
	Total	461	100,0	100,0	

[CONCIERTOS DE MÚSICA CLÁSICA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	319	69,2	69,2	69,2
	Sí	142	30,8	30,8	100,0
	Total	461	100,0	100,0	

[CINE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	461	100,0	100,0	100,0

[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	376	81,6	81,6	81,6
	Sí	85	18,4	18,4	100,0
	Total	461	100,0	100,0	

[Accesibilidad al recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	,4	,4
	Regular	16	3,5	3,5	3,9
	Bien	56	12,2	12,2	16,1
	Muy bien	387	83,9	83,9	100,0
	Total	461	100,0	100,0	

[Aseos del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,7	,8	,8
	Regular	16	3,5	4,5	5,4
	Bien	39	8,5	11,0	16,3
	Muy bien	297	64,4	83,7	100,0
	Total	355	77,0	100,0	
Perdidos	Sistema	106	23,0		
Total		461	100,0		

[Limpieza del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	1,1	1,1	1,1
	Bien	30	6,5	6,5	7,6
	Muy bien	423	91,8	92,4	100,0
	Total	458	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		461	100,0		

[Asientos-butacas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,7	1,8	1,8
	Mal	19	4,1	4,1	5,9
	Regular	78	16,9	17,1	23,0
	Bien	101	21,9	22,1	45,1
	Muy bien	251	54,4	54,9	100,0
	Total	457	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,9		
Total		461	100,0		

[Valore la resonancia acústica del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	4,8	4,8	4,8
	Mal	45	9,8	9,8	14,6
	Regular	73	15,8	15,8	30,4
	Bien	73	15,8	15,9	46,3
	Muy bien	247	53,6	53,7	100,0
	Total	460	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		461	100,0		

[Los horarios de los eventos culturales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,7	,7	,7
	Mal	11	2,4	2,4	3,1
	Regular	44	9,5	9,6	12,7
	Bien	97	21,0	21,1	33,8
	Muy bien	303	65,7	66,2	100,0
	Total	458	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		461	100,0		

[Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	3	,7	,7	1,1
	Regular	5	1,1	1,1	2,2
	Bien	40	8,7	8,9	11,1
	Muy bien	399	86,6	88,9	100,0
	Total	449	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	12	2,6		
Total		461	100,0		

[Sistema de venta de entradas online]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	63	13,7	20,0	20,0
	Mal	20	4,3	6,3	26,3
	Regular	37	8,0	11,8	38,1
	Bien	25	5,4	7,9	46,0

	Muy bien	170	36,9	54,0	100,0
	Total	315	68,3	100,0	
Perdidos	Sistema	146	31,7		
Total		461	100,0		

[Sistema de venta de entradas en taquilla]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	3,5	5,4	5,4
	Mal	7	1,5	2,3	7,7
	Regular	44	9,5	14,8	22,5
	Bien	53	11,5	17,8	40,3
	Muy bien	178	38,6	59,7	100,0
	Total	298	64,6	100,0	
Perdidos	Sistema	163	35,4		
Total		461	100,0		

[Valore la cortesía de las azafatas y/o acomodadores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	5	1,1	1,1	1,3
	Bien	15	3,3	3,3	4,6
	Muy bien	433	93,9	95,4	100,0
	Total	454	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,5		
Total		461	100,0		

[Valore el servicio de ambigú]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	66,7	66,7
	Bien	1	,2	33,3	100,0
	Total	3	,7	100,0	
Perdidos	Sistema	458	99,3		
Total		461	100,0		

[Valore el servicio de guardarropa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	50,0	50,0
	Muy bien	1	,2	50,0	100,0

	Total	2	,4	100,0	
Perdidos	Sistema	459	99,6		
Total		461	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	32	7	7	7,4
	Bien	114	24,7	24,7	32,1
	Muy bien	313	67,9	67,9	100,0
	Total	461	100,0	100,0	

[Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,5	1,5	1,5
	Mal	20	4,3	4,4	5,9
	Regular	23	5,0	5,0	10,9
	Bien	59	12,8	12,8	23,7
	Muy bien	350	75,9	76,3	100,0
	Total	459	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		461	100,0		

¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	212	46,0	46,2	46,2
	No	247	53,6	53,8	100,0
	Total	459	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		461	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	13	2,8	3,2	3,2
	Radio	12	2,6	2,9	6,1
	TV	14	3,0	3,4	9,6
	Web	48	10,4	11,8	21,3
	Amigo/a	151	32,8	37,0	58,3

	Carteles	38	8,2	9,3	67,6
	Redes Sociales	132	28,6	32,4	100,0
	Total	408	88,5	100,0	
Perdidos	Sistema	53	11,5		
Total		461	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	310	67,2	68,0	68,0
	No	146	31,7	32,0	100,0
	Total	456	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,1		
Total		461	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	,4	,6	,6
	No	312	67,7	99,4	100,0
	Total	314	68,1	100,0	
Perdidos	Sistema	147	31,9		
Total		461	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 al 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	50,0	50,0
	Bien	1	,2	50,0	100,0
	Total	2	,4	100,0	
Perdidos	Sistema	459	99,6		
Total		461	100,0		

¿Conoce las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	49	10,6	10,8	10,8
	No	404	87,6	89,2	100,0
	Total	453	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,7		
Total		461	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	2,0	2,0
	Mal	1	,2	2,0	4,1
	Regular	19	4,1	38,8	42,9
	Bien	20	4,3	40,8	83,7
	Muy bien	8	1,7	16,3	100,0
	Total	49	10,6	100,0	
Perdidos	Sistema	412	89,4		
Total		461	100,0		