

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:
TEATRO KURSAAL (USUARIOS)
(1º SEMESTRE 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: **TEATRO KURSAAL (USUARIOS) (1º SEMESTRE 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:** Durante el primer semestre del año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 152 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 TEATRO KURSAAL (USUARIOS) (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,58** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	152	4,74
Aseos del recinto	152	4,48
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	152	4,26
Asientos - Butacas	152	4,19
Resonancia acústica del recinto	152	4,38
Los horarios de los eventos culturales	152	4,47
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	152	4,57
Sistema de ventas de entradas online	152	4,57
Ventas entrada en taquilla	152	4,61
Cortesía de azafatas, acomodadores	152	4,63
El servicio de ambigú	152	4,57
El servicio de guardarropa	152	4,57
El nivel de calidad del Kursaal	152	4,58
El nivel de calidad del evento al que acude	152	4,57

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

PRIMER SEMESTRE 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	0%	2,6%	97,4%	100%
Aseos del recinto	0,7%	9,2%	90,1%	99,3%
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	0,7%	25,7%	73,6%	99,3%
Asientos - Butacas	0%	29,6%	70,4%	100%
Resonancia acústica del recinto	0%	18,4%	81,6%	100%
Los horarios de los eventos culturales	0%	10,5%	89,5%	100%
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	0%	11,2%	88,8%	100%
Sistema de ventas de entradas online	0%	8,6%	91,4%	100%
Ventas entrada en taquilla	0%	7,2%	92,8%	100%
Cortesía de azafatas, acomodadores	0%	6,6%	93,4%	100%
El servicio de ambigú	0%	10,5%	89,5%	100%
El servicio de guardarropa	0%	9,9%	90,1%	100%
El nivel de calidad del Kursaal	0%	8,6%	91,4%	100%
El nivel de calidad del evento al que acude	0%	8,6%	91,4%	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	82	53,9	54,3	54,3
	Masculino	69	45,4	45,7	100,0
	Total	151	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		152	100,0		

TEATRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	100	65,8	65,8	65,8
	Sí	52	34,2	34,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[Comentario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Burundanga	100	65,8	65,8	65,8
	Total	52	34,2	34,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[CONCIERTOS DE MÚSICA CLÁSICA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	152	100,0	100,0	100,0

[Comentario]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	152	100,0

[CINE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	152	100,0	100,0	100,0



[Comentario]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	152	100,0

[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	52	34,2	34,2	34,2
	Sí	100	65,8	65,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[Comentario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Concierto Jorge Drexler	52	34,2	34,2	34,2
	Total	100	65,8	65,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,6	2,6	2,6
	Bien	31	20,4	20,4	23,0
	Muy bien	117	77,0	77,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[ASEOS DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	14	9,2	9,2	9,9
	Bien	48	31,6	31,6	41,4
	Muy bien	89	58,6	58,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	39	25,7	25,7	26,3



Bien	32	21,1	21,1	47,4
Muy bien	80	52,6	52,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	

[ASIENTOS - BUTACAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	45	29,6	29,6	29,6
	Bien	33	21,7	21,7	51,3
	Muy bien	74	48,7	48,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	28	18,4	18,4	18,4
	Bien	38	25,0	25,0	43,4
	Muy bien	86	56,6	56,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	10,5	10,5	10,5
	Bien	49	32,2	32,2	42,8
	Muy bien	87	57,2	57,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	11,2	11,2	11,2
	Bien	31	20,4	20,4	31,6
	Muy bien	104	68,4	68,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	8,6	8,6	8,6
	Bien	40	26,3	26,3	34,9



Muy bien	99	65,1	65,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	

[VALORE VENTAS ENTRADA EN TAQUILLA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	7,2	7,2	7,2
	Bien	38	25,0	25,0	32,2
	Muy bien	103	67,8	67,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	6,6	6,6	6,6
	Bien	36	23,7	23,7	30,3
	Muy bien	106	69,7	69,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	10,5	10,5	10,5
	Bien	33	21,7	21,7	32,2
	Muy bien	103	67,8	67,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	9,9	9,9	9,9
	Bien	36	23,7	23,7	33,6
	Muy bien	101	66,4	66,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

[VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	8,6	8,6	8,6
	Bien	38	25,0	25,0	33,6
	Muy bien	101	66,4	66,4	100,0



Total	152	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

[VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	13	8,6	8,6	8,6
Bien	40	26,3	26,3	34,9
Muy bien	99	65,1	65,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	

¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	67	44,1	44,4	44,4
No	84	55,3	55,6	100,0
Total	151	99,3	100,0	
Perdidos Sistema	1	,7		
Total	152	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Periódicos	34	22,4	22,5	22,5
TVM	3	2,0	2,0	24,5
WEB	70	46,1	46,4	70,9
Amigo	21	13,8	13,9	84,8
Folletos	2	1,3	1,3	86,1
Redes Sociales	21	13,8	13,9	100,0
Total	151	99,3	100,0	
Perdidos Sistema	1	,7		
Total	152	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	127	83,6	83,6	83,6
No	25	16,4	16,4	100,0
Total	152	100,0	100,0	



En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	127	83,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	16,4		
Total		152	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	152	100,0

¿Conoce las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	14,5	14,5	14,5
	No	130	85,5	85,5	100,0
Total		152	100,0	100,0	

En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	152	100,0

Para mejora del servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		152	100,0	100,0	100,0