

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
MUSEOS MUNICIPALES 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 evento cultural de **MUSEOS MUNICIPALES** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A toda la población.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 181 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre **MUSEOS MUNICIPALES** con un valor de **4.70** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	181	4,50
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	181	4,45
Adecuación de las instalaciones	181	4,60
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	181	4,84
Nivel de Calidad general del Museo	181	4,70
Valore la satisfacción de dicha visita	181	4,51

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la **PERCEPCIÓN**, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicio

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	91,7	2,8	5,5	97,2
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	89,8	2,8	7,3	97,1
Adecuación de las instalaciones	91,6	2,2	6,2	97,8
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	97,2	0,6	2,2	99,4
Nivel de Calidad general del Museo	96,6	1,1	2,2	98,8
Valore la satisfacción de dicha visita	87,4	2,5	10,1	97,5

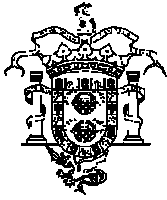
Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

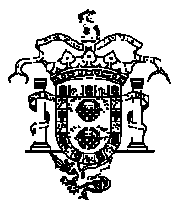
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	78	43,1	46,4	46,4
	Masculino	90	49,7	53,6	100,0
	Total	168	92,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	7,2		
Total		181	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,6	,6	,6
	Mal	4	2,2	2,2	2,8
	Regular	10	5,5	5,5	8,3
	Bien	54	29,8	29,8	38,1
	Muy bien	112	61,9	61,9	100,0
	Total	181	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	1,1	1,1	1,1
	Mal	3	1,7	1,7	2,8
	Regular	13	7,2	7,3	10,2
	Bien	54	29,8	30,5	40,7
	Muy bien	105	58,0	59,3	100,0
	Total	177	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,2		
Total		181	100,0		



Adecuación de las instalaciones

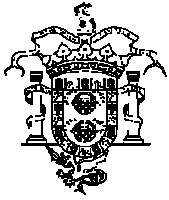
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	3	1,7	1,7	1,7
	Mal	1	,6	,6	2,2
	Regular	11	6,1	6,2	8,4
	Bien	35	19,3	19,7	28,1
	Muy bien	128	70,7	71,9	100,0
Total		178	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,7		
Total		181	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	4	2,2	2,2	2,8
	Bien	18	9,9	10,0	12,8
	Muy bien	157	86,7	87,2	100,0
Total		180	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		181	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,6	,6	,6
	Mal	1	,6	,6	1,1
	Regular	4	2,2	2,2	3,4
	Bien	38	21,0	21,2	24,6
	Muy bien	135	74,6	75,4	100,0
Total		179	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		181	100,0		



En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,6	1,3	1,3
	Mal	1	,6	1,3	2,5
	Regular	8	4,4	10,1	12,7
	Bien	16	8,8	20,3	32,9
	Muy bien	53	29,3	67,1	100,0
	Total	79	43,6	100,0	
Perdidos	Sistema	102	56,4		
Total		181	100,0		