

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: MUSEOS 2014**
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de **MUSEOS 2014** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población en general.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **845** encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	395	46,7	47,9	47,9
	Hombre	430	50,9	52,1	100,0
	Total	825	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	20	2,4		
Total		845	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	11	1,3	1,3	1,3
	16 a 24 años	82	9,7	9,7	11,0
	25 a 34 años	184	21,8	21,8	32,8
	35 a 44 años	185	21,9	21,9	54,7
	45 a 54 años	175	20,7	20,7	75,5
	55 a 64 años	144	17,0	17,1	92,5
	65 a 74 años	57	6,7	6,8	99,3
	Más de 75 años	6	,7	,7	100,0
Total		844	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		845	100,0		

3. 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 DE MUSEOS 2014** con un valor de **9,86** sobre 10.



Estadísticos descriptivos de *MUSEOS*

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Valore la accesibilidad a las instalaciones	844	9,88
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	840	9,87
Valore la adecuación de las instalaciones	843	9,90
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	843	9,96
Nivel de calidad, en general del museo	843	9,86

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad a las instalaciones	99,5	0,1	0,4	99,9
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	99,5	0,1	0,4	99,9
Valore la adecuación de las instalaciones	99,6	0,2	0,1	99,7
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99,9	0,1	0	99,9
Nivel de calidad, en general del museo	99,1	0,5	0,5	99,6

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.