

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
RUTA DE LOS TEMPLOS**

**2019**

**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 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 servicio de **RUTAS DE LOS TEMPLOS 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **103** 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 de RUTAS DE LOS TEMPLOS** con un valor de **4,45** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al Templo: HINDÚ	103	4,47
Accesibilidad al Templo: SINAGOGA	102	4,59
Accesibilidad al Templo: MEZQUITA	92	1,45
Accesibilidad al Templo: IGLESIA	102	4,68
Valore la gestión de la solicitud del servicio	101	4,60
Valore el horario de la visita	103	4,43
Valore la visita guiada	101	4,58
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	102	4,82
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DE LA RUTA DE LOS TEMPLOS</b>	<b>100</b>	<b>4,45</b>

Fuente: Dirección General de Atención y Participación ciudadana

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al Templo: HINDÚ	87,4	9,7	2,9	90,3
Accesibilidad al Templo: SINAGOGA	88,2	6,9	4,9	93,1
Accesibilidad al Templo: MEZQUITA	6,5	87	6,5	13
Accesibilidad al Templo: IGLESIA	91,2	2,9	5,9	97,1
Valore la gestión de la solicitud del servicio	92,1	1	6,9	99
Valore el horario de la visita	86,5	1,8	11,7	98,2
Valore la visita guiada	92,1	2	5,9	98
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99	0	1	100
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DE LA RUTA DE LOS TEMPLOS</b>	<b>93</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>98</b>

Fuente: Dirección General de Atención y Participación ciudadana

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	58	56,3	58,6	58,6
	Hombre	41	39,8	41,4	100,0
	Total	99	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		103	100,0		

#### Residencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	30	29,1	30,9	30,9
	No residente	67	65,0	69,1	100,0
	Total	97	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,8		
Total		103	100,0		

#### Accesibilidad al Templo: HINDÚ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	5,8	5,8	5,8
	Mal	4	3,9	3,9	9,7
	Regular	3	2,9	2,9	12,6
	Bien	13	12,6	12,6	25,2
	Muy bien	77	74,8	74,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

#### Accesibilidad al Templo: SINAGOGA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,9	2,0	2,0
	Mal	5	4,9	4,9	6,9
	Regular	5	4,9	4,9	11,8
	Bien	9	8,7	8,8	20,6
	Muy bien	81	78,6	79,4	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		103	100,0		



### Accesibilidad al Templo: MEZQUITA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	73	70,9	79,3	79,3
	Mal	7	6,8	7,6	87,0
	Regular	6	5,8	6,5	93,5
	Bien	2	1,9	2,2	95,7
	Muy bien	4	3,9	4,3	100,0
	Total		92	89,3	100,0
Perdidos	Sistema	11	10,7		
Total		103	100,0		

### Accesibilidad al Templo: IGLESIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,9	2,0	2,0
	Mal	1	1,0	1,0	2,9
	Regular	6	5,8	5,9	8,8
	Bien	10	9,7	9,8	18,6
	Muy bien	83	80,6	81,4	100,0
	Total		102	99,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		103	100,0		

### Valore la gestión de la solicitud del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	7	6,8	6,9	7,9
	Bien	22	21,4	21,8	29,7
	Muy bien	71	68,9	70,3	100,0
	Total	101	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,9		
Total		103	100,0		



### Valore el horario de la visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,9	1,9	1,9
	Regular	12	11,7	11,7	13,6
	Bien	29	28,2	28,2	41,7
	Muy bien	60	58,3	58,3	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

### Valore la visita guiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,9	2,0	2,0
	Regular	6	5,8	5,9	7,9
	Bien	24	23,3	23,8	31,7
	Muy bien	69	67,0	68,3	100,0
	Total	101	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,9		
Total		103	100,0		

### Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	16	15,5	15,7	16,7
	Muy bien	85	82,5	83,3	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		103	100,0		



### NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DE LA RUTA DE LOS TEMPLOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,9	2,0	2,0
	Regular	5	4,9	5,0	7,0
	Bien	39	37,9	39,0	46,0
	Muy bien	54	52,4	54,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,9		
Total		103	100,0		