

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:
MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA 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: **MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA 2024** 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 año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1295 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** con un valor de **4,83** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	1291	4,80
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1278	4,80
Adecuación de las instalaciones	1287	4,82
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1292	4,97
Nivel de Calidad general del Museo	1280	4,83

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,5%	2%	97,5%	99,5%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,4%	2,2%	97,4%	99,6%
Adecuación de las instalaciones	0,4%	1,8%	97,8%	99,6%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,1%	0,1%	99,8%	99,9%
Nivel de Calidad general del Museo	0,1%	1,5%	97,4%	98,9%

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

SEÑALE EL MUSEO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA	1295	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20	1,5	1,5	1,5
Agadir	1	,1	,1	1,6
Albacete	3	,2	,2	1,9
Alemania	4	,3	,3	2,2
Algeciras	2	,2	,2	2,3
Alicante	17	1,3	1,3	3,6
Almería	47	3,6	3,6	7,3
Andalucía	5	,4	,4	7,6
Andorra	1	,1	,1	7,7
Argentina	3	,2	,2	8,0
Asturias	11	,8	,8	8,8
Ávila	5	,4	,4	9,2
Badajoz	7	,5	,5	9,7
Barcelona	44	3,4	3,4	13,1
Bélgica	1	,1	,1	13,2
Bilbao	5	,4	,4	13,6
Brasil	1	,1	,1	13,7
Burgos	3	,2	,2	13,9
Cáceres	2	,2	,2	14,1
Cádiz	20	1,5	1,5	15,6
Canadá	2	,2	,2	15,8
Canarias	5	,4	,4	16,1
Cantabria	3	,2	,2	16,4
Cartagena	3	,2	,2	16,6
Casablanca	1	,1	,1	16,7
Castellón	1	,1	,1	16,8
Castilla La Mancha	4	,3	,3	17,1
Cataluña	2	,2	,2	17,2
Ceuta	10	,8	,8	18,0
Chile	2	,2	,2	18,1
China	1	,1	,1	18,2
Ciudad de México	2	,2	,2	18,4

Ciudad Real	4	,3	,3	18,7
Colombia	30	2,3	2,3	21,0
Córdoba	25	1,9	1,9	22,9
Croacia	2	,2	,2	23,1
Cuba	2	,2	,2	23,2
Cuenca	4	,3	,3	23,6
Ecuador	4	,3	,3	23,9
Elche	1	,1	,1	23,9
Escocia	1	,1	,1	24,0
España	188	14,5	14,5	38,5
Estepona	1	,1	,1	38,6
Extremadura	3	,2	,2	38,8
Francia	8	,6	,6	39,5
Galicia	11	,8	,8	40,3
Gandía	1	,1	,1	40,4
Gerona	2	,2	,2	40,5
Gran Canaria	3	,2	,2	40,8
Granada	89	6,9	6,9	47,6
Guadalajara	6	,5	,5	48,1
Holanda	1	,1	,1	48,2
Huelva	9	,7	,7	48,9
Ibiza	1	,1	,1	49,0
Inglaterra	7	,5	,5	49,5
Italia	9	,7	,7	50,2
Jaén	21	1,6	1,6	51,8
Japón	2	,2	,2	52,0
Jerez de la Frontera	2	,2	,2	52,1
La Rioja	1	,1	,1	52,2
Las Palmas	1	,1	,1	52,3
León	11	,8	,8	53,1
Logroño	1	,1	,1	53,2
Londres	1	,1	,1	53,3
Lugo	2	,2	,2	53,4
Madrid	164	12,7	12,7	66,1
Málaga	100	7,7	7,7	73,8
Mallorca	5	,4	,4	74,2
Marbella	2	,2	,2	74,4
Marruecos	9	,7	,7	75,1
Melilla	100	7,7	7,7	82,8
Mérida	1	,1	,1	82,9
México	3	,2	,2	83,1
Miami	2	,2	,2	83,2
Motril	1	,1	,1	83,3
Murcia	12	,9	,9	84,2
Navarra	3	,2	,2	84,5
Nueva Zelanda	1	,1	,1	84,6

País Vasco	1	,1	,1	84,6
País Vasco	1	,1	,1	84,7
Países Bajos	1	,1	,1	84,8
Palma de Mallorca	2	,2	,2	84,9
Pamplona	3	,2	,2	85,2
Paraguay	1	,1	,1	85,3
París	1	,1	,1	85,3
Perú	6	,5	,5	85,8
Polonia	2	,2	,2	85,9
Pontevedra	2	,2	,2	86,1
Portugal	3	,2	,2	86,3
Rumanía	2	,2	,2	86,5
Rusia	1	,1	,1	86,6
Salamanca	6	,5	,5	87,0
San Fernando	4	,3	,3	87,3
Santander	3	,2	,2	87,6
Segovia	6	,5	,5	88,0
Sevilla	52	4,0	4,0	92,0
Suecia	1	,1	,1	92,1
Suiza	2	,2	,2	92,3
Tenerife	2	,2	,2	92,4
Teruel	1	,1	,1	92,5
Toledo	7	,5	,5	93,1
Turquía	2	,2	,2	93,2
Ucrania	1	,1	,1	93,3
URUGUAY	1	,1	,1	93,4
USA	13	1,0	1,0	94,4
Valencia	23	1,8	1,8	96,1
Valladolid	7	,5	,5	96,7
Vecuela	1	,1	,1	96,8
VELEZ DE BENAUDALLA	1	,1	,1	96,8
Venezuela	25	1,9	1,9	98,8
Vigo	3	,2	,2	99,0
Zamora	1	,1	,1	99,1
Zaragoza	12	,9	,9	100,0
Total	1295	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	613	47,3	51,3	51,3
	Masculino	583	45,0	48,7	100,0
	Total	1196	92,4	100,0	
Perdidos	Sistema	99	7,6		
Total		1295	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	31	2,4	2,4	2,4
	16 a 24 años	149	11,5	11,7	14,1
	25 a 34 años	217	16,8	17,0	31,1
	35 a 44 años	175	13,5	13,7	44,8
	45 a 54 años	232	17,9	18,1	62,9
	55 a 64 años	305	23,6	23,9	86,8
	65 a 74 años	149	11,5	11,6	98,4
	Más de 75 años	20	1,5	1,6	100,0
	Total	1278	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	17	1,3		
Total		1295	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	5	,4	,4	,5
	Regular	26	2,0	2,0	2,5
	Bien	183	14,1	14,2	16,7
	Muy bien	1076	83,1	83,3	100,0
	Total	1291	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1295	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	4	,3	,3	,4
	Regular	28	2,2	2,2	2,6
	Bien	185	14,3	14,5	17,1
	Muy bien	1060	81,9	82,9	100,0
	Total	1278	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	17	1,3		
Total		1295	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,2	,2	,2
	Mal	2	,2	,2	,4
	Regular	23	1,8	1,8	2,2
	Bien	167	12,9	13,0	15,2
	Muy bien	1092	84,3	84,8	100,0
	Total	1287	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1295	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Regular	1	,1	,1	,2
	Bien	30	2,3	2,3	2,5
	Muy bien	1260	97,3	97,5	100,0
	Total	1292	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1295	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Regular	20	1,5	1,5	1,6
	Bien	178	13,7	13,9	15,5
	Muy bien	1081	83,5	84,5	100,0
	Total	1280	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	15	1,2		
Total		1295	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	260	20,1	21,6	21,6
	No	944	72,9	78,4	100,0
	Total	1204	93,0	100,0	
Perdidos	Sistema	91	7,0		
Total		1295	100,0		

En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita del 1 al 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,3	,3
	Regular	6	,5	1,7	2,0
	Bien	34	2,6	9,7	11,7
	Muy bien	310	23,9	88,3	100,0
	Total	351	27,1	100,0	
Perdidos	Sistema	944	72,9		
Total		1295	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1175	90,7	95,9	95,9
	No	50	3,9	4,1	100,0
	Total	1225	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	70	5,4		
Total		1295	100,0		

¿La visita del museo ha cubierto las expectativas que esperaba de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, ha superado mis expectativas	624	48,2	56,0	56,0
	Ha estado bien	478	36,9	42,8	98,8
	Regular, no ha estado mal	11	,8	1,0	99,8
	No, pensaba que sería mejor	2	,2	,2	100,0
	Total	1115	86,1	100,0	
Perdidos	Sistema	180	13,9		
Total		1295	100,0		