

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 ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO 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 ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO 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:** 127 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	126	4,75
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	126	4,82
Adecuación de las instalaciones	126	4,82
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	127	4,97
Nivel de Calidad general del Museo	125	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	0,8%	4%	95,2%	99,2%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	2,4%	97,6%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	0,8%	99,2%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	0,8%	1,6%	97,6%	99,2%

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 ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO CASA IBÁÑEZ MELILLA	127	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Almería	5	3,9	3,9	3,9
	Argentina	1	,8	,8	4,7
	Badajoz	1	,8	,8	5,5
	Barcelona	2	1,6	1,6	7,1
	Bilbao	1	,8	,8	7,9
	Cádiz	2	1,6	1,6	9,4
	Cantabria	3	2,4	2,4	11,8
	Castellón	4	3,1	3,1	15,0
	Ciudad Real	3	2,4	2,4	17,3
	Colombia	5	3,9	3,9	21,3
	Córdoba	1	,8	,8	22,0
	Cuenca	1	,8	,8	22,8
	España	25	19,7	19,7	42,5
	Francia	1	,8	,8	43,3
	Granada	4	3,1	3,1	46,5
	Guatemala	1	,8	,8	47,2
	Huelva	2	1,6	1,6	48,8
	Irlanda	1	,8	,8	49,6
	La Rioja	1	,8	,8	50,4
	León	1	,8	,8	51,2
	Local	2	1,6	1,6	52,8
	Madrid	23	18,1	18,1	70,9
	Málaga	6	4,7	4,7	75,6
	Marbella	1	,8	,8	76,4
	Melilla	15	11,8	11,8	88,2
	Murcia	1	,8	,8	89,0
	Palma de Mallorca	2	1,6	1,6	90,6
	París	1	,8	,8	91,3
	Salamanca	2	1,6	1,6	92,9
	Segovia	1	,8	,8	93,7

Sevilla	3	2,4	2,4	96,1
Teruel	1	,8	,8	96,9
Turquía	1	,8	,8	97,6
USA	1	,8	,8	98,4
Zaragoza	2	1,6	1,6	100,0
Total	127	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	61	48,0	60,4	60,4
	Masculino	40	31,5	39,6	100,0
	Total	101	79,5	100,0	
Perdidos	Sistema	26	20,5		
Total		127	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	14	11,0	11,1	11,1
	25 a 34 años	13	10,2	10,3	21,4
	35 a 44 años	8	6,3	6,4	27,8
	45 a 54 años	35	27,6	27,8	55,6
	55 a 64 años	31	24,4	24,6	80,2
	65 a 74 años	23	18,1	18,2	98,4
	Más de 75 años	2	1,6	1,6	100,0
	Total	126	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		127	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	5	3,9	4,0	4,8
	Bien	18	14,2	14,2	19,0
	Muy bien	102	80,3	81,0	100,0
	Total	126	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		127	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,4	2,4	2,4
	Bien	17	13,4	13,5	15,9
	Muy bien	106	83,5	84,1	100,0
	Total	126	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		127	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,8	,8	,8
	Bien	21	16,5	16,7	17,5
	Muy bien	104	81,9	82,5	100,0
	Total	126	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		127	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	3,1	3,1	3,1
	Muy bien	123	96,9	96,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	2	1,6	1,6	2,4
	Bien	14	11,0	11,2	13,6
	Muy bien	108	85,0	86,4	100,0
	Total	125	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		127	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	18	14,2	18,6	18,6
	No	79	62,2	81,4	100,0
	Total	97	76,4	100,0	
Perdidos	Sistema	30	23,6		
Total		127	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	,8	1,6	1,6
	Regular	2	1,6	3,1	4,7
	Bien	5	3,9	7,8	12,5
	Muy bien	56	44,1	87,5	100,0
	Total	64	50,4	100,0	
Perdidos	Sistema	63	49,6		
Total		127	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	116	91,3	98,3	98,3
	No	2	1,6	1,7	100,0
	Total	118	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	7,1		
Total		127	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	44	34,6	58,7	58,7
	Ha estado bien	30	23,6	40,0	98,7
	No, no me ha gustado nada	1	,8	1,3	100,0
	Total	75	59,1	100,0	
Perdidos	Sistema	52	40,9		
Total		127	100,0		