

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 CASA DEL RELOJ 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 CASA DEL RELOJ 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:** **964** 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 **4,80** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                                      | N   | MEDIA       |
|----------------------------------------------------------------|-----|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                              | 962 | 4,82        |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 953 | 4,81        |
| Adecuación de las instalaciones                                | 960 | 4,82        |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido             | 960 | 4,97        |
| Nivel de Calidad general del Museo                             | 957 | <b>4,80</b> |

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

| AÑO 2024                                                       |                            |                        |                          |                                |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                                     | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad a las instalaciones                              | 0,4%                       | 2%                     | 97,6%                    | 99,6%                          |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 0,9%                       | 2,2%                   | 96,9%                    | 99,1%                          |
| Adecuación de las instalaciones                                | 0,7%                       | 1,3%                   | 98%                      | 99,3%                          |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido             | 0,2%                       | 0,3%                   | 99,5%                    | 99,8%                          |
| Nivel de Calidad general del Museo                             | 1,6%                       | 1,5%                   | 96,9%                    | 98,4%                          |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

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

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### SEÑALE EL MUSEO:

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | CASA DEL RELOJ | 964        | 100,0      | 100,0                | 100,0                   |

#### LUGAR DE PROCEDENCIA

|                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos            | 22         | 2,3        | 2,3                  | 2,3                     |
| Albacete           | 2          | ,2         | ,2                   | 2,5                     |
| Alemania           | 1          | ,1         | ,1                   | 2,6                     |
| Alicante           | 3          | ,3         | ,3                   | 2,9                     |
| Almería            | 34         | 3,5        | 3,5                  | 6,4                     |
| Andalucía          | 2          | ,2         | ,2                   | 6,6                     |
| Argentina          | 3          | ,3         | ,3                   | 7,0                     |
| Asturias           | 2          | ,2         | ,2                   | 7,2                     |
| Austria            | 1          | ,1         | ,1                   | 7,3                     |
| Badajoz            | 8          | ,8         | ,8                   | 8,1                     |
| Barcelona          | 19         | 2,0        | 2,0                  | 10,1                    |
| Bilbao             | 5          | ,5         | ,5                   | 10,6                    |
| Burgos             | 4          | ,4         | ,4                   | 11,0                    |
| Cáceres            | 4          | ,4         | ,4                   | 11,4                    |
| Cádiz              | 22         | 2,3        | 2,3                  | 13,7                    |
| Canarias           | 4          | ,4         | ,4                   | 14,1                    |
| Cantabria          | 10         | 1,0        | 1,0                  | 15,1                    |
| Cartagena          | 4          | ,4         | ,4                   | 15,6                    |
| Castellón          | 4          | ,4         | ,4                   | 16,0                    |
| Castilla La Mancha | 5          | ,5         | ,5                   | 16,5                    |
| Ceuta              | 2          | ,2         | ,2                   | 16,7                    |
| Chile              | 1          | ,1         | ,1                   | 16,8                    |
| Ciudad Real        | 6          | ,6         | ,6                   | 17,4                    |
| Colombia           | 28         | 2,9        | 2,9                  | 20,3                    |
| Córdoba            | 14         | 1,5        | 1,5                  | 21,8                    |
| Costa Rica         | 1          | ,1         | ,1                   | 21,9                    |
| Cuenca             | 1          | ,1         | ,1                   | 22,0                    |
| Dortmund           | 1          | ,1         | ,1                   | 22,1                    |
| DURANGO (BIZKAIA)  | 1          | ,1         | ,1                   | 22,2                    |
| Elche              | 1          | ,1         | ,1                   | 22,3                    |
| España             | 162        | 16,8       | 16,8                 | 39,1                    |
| Estepona           | 2          | ,2         | ,2                   | 39,3                    |

|                      |     |      |      |      |
|----------------------|-----|------|------|------|
| Euskadi              | 1   | ,1   | ,1   | 39,4 |
| Francia              | 4   | ,4   | ,4   | 39,8 |
| Fuengirola           | 2   | ,2   | ,2   | 40,0 |
| Galicia              | 4   | ,4   | ,4   | 40,5 |
| Gerona               | 2   | ,2   | ,2   | 40,7 |
| Gipuzkoa             | 1   | ,1   | ,1   | 40,8 |
| Gran Canaria         | 3   | ,3   | ,3   | 41,1 |
| Granada              | 65  | 6,7  | 6,7  | 47,8 |
| Guatemala            | 1   | ,1   | ,1   | 47,9 |
| Holanda              | 1   | ,1   | ,1   | 48,0 |
| Honduras             | 1   | ,1   | ,1   | 48,1 |
| Huelva               | 3   | ,3   | ,3   | 48,4 |
| Huesca               | 3   | ,3   | ,3   | 48,8 |
| Inglaterra           | 3   | ,3   | ,3   | 49,1 |
| Islandia             | 1   | ,1   | ,1   | 49,2 |
| Islas Baleares       | 1   | ,1   | ,1   | 49,3 |
| Islas Canarias       | 1   | ,1   | ,1   | 49,4 |
| Italia               | 4   | ,4   | ,4   | 49,8 |
| Jaén                 | 8   | ,8   | ,8   | 50,6 |
| Japón                | 2   | ,2   | ,2   | 50,8 |
| Jerez de la Frontera | 3   | ,3   | ,3   | 51,1 |
| La Coruña            | 2   | ,2   | ,2   | 51,3 |
| La Rioja             | 2   | ,2   | ,2   | 51,6 |
| León                 | 8   | ,8   | ,8   | 52,4 |
| Lituania             | 1   | ,1   | ,1   | 52,5 |
| Local                | 3   | ,3   | ,3   | 52,8 |
| Logroño              | 1   | ,1   | ,1   | 52,9 |
| Madrid               | 106 | 11,0 | 11,0 | 63,9 |
| Málaga               | 58  | 6,0  | 6,0  | 69,9 |
| Mallorca             | 2   | ,2   | ,2   | 70,1 |
| Marbella             | 2   | ,2   | ,2   | 70,3 |
| Marruecos            | 9   | ,9   | ,9   | 71,3 |
| Melilla              | 145 | 15,0 | 15,0 | 86,3 |
| México               | 2   | ,2   | ,2   | 86,5 |
| Milán                | 1   | ,1   | ,1   | 86,6 |
| Murcia               | 5   | ,5   | ,5   | 87,1 |
| Navarra              | 2   | ,2   | ,2   | 87,3 |
| País Vasco           | 1   | ,1   | ,1   | 87,4 |
| Palencia             | 3   | ,3   | ,3   | 87,8 |
| Palma de Mallorca    | 2   | ,2   | ,2   | 88,0 |
| Pamplona             | 3   | ,3   | ,3   | 88,3 |
| Perú                 | 2   | ,2   | ,2   | 88,5 |
| Plasencia            | 1   | ,1   | ,1   | 88,6 |
| Polonia              | 3   | ,3   | ,3   | 88,9 |
| Pontevedra           | 1   | ,1   | ,1   | 89,0 |
| Rota                 | 1   | ,1   | ,1   | 89,1 |

|               |     |       |       |       |
|---------------|-----|-------|-------|-------|
| Salamanca     | 8   | ,8    | ,8    | 89,9  |
| San Fernando  | 1   | ,1    | ,1    | 90,0  |
| San Pedro     | 1   | ,1    | ,1    | 90,1  |
| San Sebastián | 1   | ,1    | ,1    | 90,2  |
| Santander     | 3   | ,3    | ,3    | 90,6  |
| Segovia       | 7   | ,7    | ,7    | 91,3  |
| Sevilla       | 33  | 3,4   | 3,4   | 94,7  |
| Soria         | 1   | ,1    | ,1    | 94,8  |
| Suecia        | 2   | ,2    | ,2    | 95,0  |
| Suiza         | 1   | ,1    | ,1    | 95,1  |
| Tenerife      | 1   | ,1    | ,1    | 95,2  |
| Teruel        | 1   | ,1    | ,1    | 95,3  |
| Toledo        | 6   | ,6    | ,6    | 96,0  |
| Túnez         | 1   | ,1    | ,1    | 96,1  |
| USA           | 2   | ,2    | ,2    | 96,3  |
| Valencia      | 16  | 1,7   | 1,7   | 97,9  |
| Valladolid    | 8   | ,8    | ,8    | 98,8  |
| Venezuela     | 7   | ,7    | ,7    | 99,5  |
| Vera          | 1   | ,1    | ,1    | 99,6  |
| Zamora        | 1   | ,1    | ,1    | 99,7  |
| Zaragoza      | 3   | ,3    | ,3    | 100,0 |
| Total         | 964 | 100,0 | 100,0 |       |

#### SEXO

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Femenino  | 466        | 48,3       | 53,6              | 53,6                 |
|          | Masculino | 403        | 41,8       | 46,4              | 100,0                |
|          | Total     | 869        | 90,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema   | 95         | 9,9        |                   |                      |
| Total    |           | 964        | 100,0      |                   |                      |

#### EDAD

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 10 a 15 años   | 13         | 1,3        | 1,3               | 1,4                  |
|         | 16 a 24 años   | 96         | 10,0       | 10,1              | 11,4                 |
|         | 25 a 34 años   | 141        | 14,6       | 14,8              | 26,2                 |
|         | 35 a 44 años   | 123        | 12,8       | 12,9              | 39,1                 |
|         | 45 a 54 años   | 173        | 17,9       | 18,2              | 57,3                 |
|         | 55 a 64 años   | 242        | 25,1       | 25,4              | 82,7                 |
|         | 65 a 74 años   | 148        | 15,4       | 15,5              | 98,2                 |
|         | Más de 75 años | 17         | 1,8        | 1,8               | 100,0                |

|                  |     |       |       |
|------------------|-----|-------|-------|
| Total            | 953 | 98,9  | 100,0 |
| Perdidos Sistema | 11  | 1,1   |       |
| Total            | 964 | 100,0 |       |

#### Accesibilidad a las instalaciones

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | ,1                | ,1                   |
|          | Mal      | 3          | ,3         | ,3                | ,4                   |
|          | Regular  | 19         | 2,0        | 2,0               | 2,4                  |
|          | Bien     | 123        | 12,8       | 12,8              | 15,2                 |
|          | Muy bien | 816        | 84,6       | 84,8              | 100,0                |
|          | Total    | 962        | 99,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | ,2         |                   |                      |
| Total    |          | 964        | 100,0      |                   |                      |

#### Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Mal      | 5          | ,5         | ,5                | ,9                   |
|          | Regular  | 21         | 2,2        | 2,2               | 3,1                  |
|          | Bien     | 109        | 11,3       | 11,5              | 14,6                 |
|          | Muy bien | 814        | 84,4       | 85,4              | 100,0                |
|          | Total    | 953        | 98,9       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 11         | 1,1        |                   |                      |
| Total    |          | 964        | 100,0      |                   |                      |

#### Adecuación de las instalaciones

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Mal      | 3          | ,3         | ,3                | ,7                   |
|          | Regular  | 12         | 1,2        | 1,3               | 2,0                  |
|          | Bien     | 120        | 12,4       | 12,5              | 14,5                 |
|          | Muy bien | 821        | 85,2       | 85,5              | 100,0                |
|          | Total    | 960        | 99,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | ,4         |                   |                      |
| Total    |          | 964        | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | ,2         | ,2                | ,2                   |
|          | Regular  | 3          | ,3         | ,3                | ,5                   |
|          | Bien     | 12         | 1,2        | 1,3               | 1,8                  |
|          | Muy bien | 943        | 97,8       | 98,2              | 100,0                |
|          | Total    | 960        | 99,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | ,4         |                   |                      |
| Total    |          | 964        | 100,0      |                   |                      |

**Nivel de Calidad general del Museo**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Mal      | 11         | 1,2        | 1,2               | 1,6                  |
|          | Regular  | 15         | 1,5        | 1,5               | 3,1                  |
|          | Bien     | 112        | 11,6       | 11,7              | 14,8                 |
|          | Muy bien | 815        | 84,5       | 85,2              | 100,0                |
|          | Total    | 957        | 99,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 7          | ,7         |                   |                      |
| Total    |          | 964        | 100,0      |                   |                      |

**¿Has recibido una visita guiada?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 208        | 21,6       | 23,8              | 23,8                 |
|          | No      | 665        | 69,0       | 76,2              | 100,0                |
|          | Total   | 873        | 90,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 91         | 9,4        |                   |                      |
| Total    |         | 964        | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | ,3         | ,9                | ,9                   |
|          | Regular  | 1          | ,1         | ,3                | 1,2                  |
|          | Bien     | 30         | 3,1        | 8,9               | 10,1                 |
|          | Muy bien | 304        | 31,5       | 89,9              | 100,0                |
|          | Total    | 338        | 35,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 626        | 64,9       |                   |                      |
| Total    |          | 964        | 100,0      |                   |                      |

**¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 900        | 93,4       | 96,8              | 96,8                 |
|          | No      | 30         | 3,1        | 3,2               | 100,0                |
|          | Total   | 930        | 96,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 34         | 3,5        |                   |                      |
| Total    |         | 964        | 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 | 492        | 51,0       | 65,1              | 65,1                 |
|          | Ha estado bien                   | 245        | 25,4       | 32,4              | 97,5                 |
|          | Regular, no ha estado mal        | 15         | 1,6        | 2,0               | 99,5                 |
|          | No, pensaba que sería mejor      | 3          | ,3         | ,4                | 99,9                 |
|          | No, no me ha gustado nada        | 1          | ,1         | ,1                | 100,0                |
|          | Total                            | 756        | 78,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                          | 208        | 21,6       |                   |                      |
| Total    |                                  | 964        | 100,0      |                   |                      |