

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 ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS 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 ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS 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:** 1469 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	1458	4,79
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1449	4,78
Adecuación de las instalaciones	1456	4,81
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1460	4,96
Nivel de Calidad general del Museo	1452	4,80

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	1,1%	1,8%	97,1%	98,9%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,6%	2,5%	96,9%	99,4%
Adecuación de las instalaciones	0,4%	2,2%	97,4%	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	0,4%	1,5%	98,1%	99,6%

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 ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ	1469	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	35	2,4	2,4	2,4
Agadir	1	,1	,1	2,5
Albacete	13	,9	,9	3,3
Alemania	4	,3	,3	3,6
Algeciras	5	,3	,3	3,9
Alicante	13	,9	,9	4,8
Almería	50	3,4	3,4	8,2
Andalucía	1	,1	,1	8,3
Andorra	1	,1	,1	8,4
Argentina	5	,3	,3	8,7
Asturias	12	,8	,8	9,5
Australia	2	,1	,1	9,7
Austria	1	,1	,1	9,7
Ávila	1	,1	,1	9,8
Badajoz	6	,4	,4	10,2
Barcelona	46	3,1	3,1	13,3
Bélgica	1	,1	,1	13,4
Bilbao	1	,1	,1	13,5
Brasil	1	,1	,1	13,5
Burgos	2	,1	,1	13,7
Cáceres	6	,4	,4	14,1
Cádiz	16	1,1	1,1	15,2
Canadá	2	,1	,1	15,3
Canarias	7	,5	,5	15,8
Cantabria	11	,7	,7	16,5
Cartagena	4	,3	,3	16,8
Casablanca	1	,1	,1	16,9
Castellón	3	,2	,2	17,1
Cataluña	4	,3	,3	17,4
Ceuta	4	,3	,3	17,6
Chiclana	2	,1	,1	17,8

Chile	7	,5	,5	18,2
Ciudad de México	2	,1	,1	18,4
Ciudad Real	7	,5	,5	18,9
Colombia	23	1,6	1,6	20,4
Córdoba	26	1,8	1,8	22,2
Cuba	2	,1	,1	22,3
Cuenca	3	,2	,2	22,5
Dinamarca	2	,1	,1	22,7
Ecuador	4	,3	,3	22,9
Escocia	2	,1	,1	23,1
España	245	16,7	16,7	39,8
Estepona	2	,1	,1	39,9
Europa	1	,1	,1	40,0
Euskadi	1	,1	,1	40,0
Extremadura	2	,1	,1	40,2
FES	1	,1	,1	40,2
Finlandia	2	,1	,1	40,4
FORMENTERA	1	,1	,1	40,4
Francia	16	1,1	1,1	41,5
Fuengirola	1	,1	,1	41,6
Galicia	7	,5	,5	42,1
Gerona	4	,3	,3	42,3
Gibraltar	1	,1	,1	42,4
Gijón	1	,1	,1	42,5
Gran Canaria	5	,3	,3	42,8
Granada	98	6,7	6,7	49,5
Guadalajara	3	,2	,2	49,7
Guatemala	1	,1	,1	49,8
Holanda	1	,1	,1	49,8
Huelva	9	,6	,6	50,4
Ibiza	1	,1	,1	50,5
Inglaterra	8	,5	,5	51,1
Irlanda	1	,1	,1	51,1
Islas Baleares	1	,1	,1	51,2
Italia	11	,7	,7	51,9
Jaén	16	1,1	1,1	53,0
Japón	5	,3	,3	53,4
Jerez de la Frontera	2	,1	,1	53,5
La Coruña	1	,1	,1	53,6
La Rioja	2	,1	,1	53,7
Lanzarote	1	,1	,1	53,8
Laracha	1	,1	,1	53,8
Las Palmas	2	,1	,1	54,0
León	11	,7	,7	54,7
Lleida	1	,1	,1	54,8
Logroño	1	,1	,1	54,9

Londres	1	,1	,1	54,9
Madrid	175	11,9	11,9	66,8
Málaga	117	8,0	8,0	74,8
Mallorca	8	,5	,5	75,4
Marbella	1	,1	,1	75,4
Marruecos	21	1,4	1,4	76,9
Melilla	93	6,3	6,3	83,2
Menorca	1	,1	,1	83,3
Mérida	1	,1	,1	83,3
México	3	,2	,2	83,5
Motril	4	,3	,3	83,8
Murcia	27	1,8	1,8	85,6
Navarra	2	,1	,1	85,8
Noruega	1	,1	,1	85,8
Orense	1	,1	,1	85,9
Padul	1	,1	,1	86,0
Palencia	6	,4	,4	86,4
Pamplona	4	,3	,3	86,7
Panamá	1	,1	,1	86,7
Perú	7	,5	,5	87,2
Plasencia	1	,1	,1	87,3
Ponferrada	5	,3	,3	87,6
Pontevedra	1	,1	,1	87,7
Portugal	3	,2	,2	87,9
Roma	1	,1	,1	88,0
Rota	1	,1	,1	88,0
Rumanía	1	,1	,1	88,1
Rusia	1	,1	,1	88,2
Salamanca	2	,1	,1	88,3
San Fernando	1	,1	,1	88,4
San Pedro	1	,1	,1	88,4
Santander	3	,2	,2	88,6
Santiago de Compostela	7	,5	,5	89,1
Segovia	3	,2	,2	89,3
Serbia	1	,1	,1	89,4
Sevilla	50	3,4	3,4	92,8
Soria	2	,1	,1	92,9
Suiza	3	,2	,2	93,1
Tarragona	1	,1	,1	93,2
Tenerife	2	,1	,1	93,3
Toledo	9	,6	,6	93,9
USA	15	1,0	1,0	95,0
Valencia	17	1,2	1,2	96,1
Valladolid	9	,6	,6	96,7
VELEZ DE BENAUDALLA	1	,1	,1	96,8
Venezuela	14	1,0	1,0	97,8

Vera	1	,1	,1	97,8
Vigo	2	,1	,1	98,0
Vitoria	1	,1	,1	98,0
Xàtiva	1	,1	,1	98,1
Zamora	2	,1	,1	98,2
Zaragoza	26	1,8	1,8	100,0
Total	1469	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	718	48,9	53,2	53,2
	Masculino	631	43,0	46,8	100,0
	Total	1349	91,8	100,0	
Perdidos	Sistema	120	8,2		
Total		1469	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	34	2,3	2,3	2,3
	16 a 24 años	163	11,1	11,3	13,6
	25 a 34 años	239	16,3	16,4	30,0
	35 a 44 años	224	15,2	15,5	45,5
	45 a 54 años	235	16,0	16,1	61,6
	55 a 64 años	330	22,5	22,8	84,4
	65 a 74 años	191	13,0	13,1	97,5
	Más de 75 años	36	2,5	2,5	100,0
	Total	1452	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	17	1,2		
Total		1469	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,3	,3	,3
	Mal	11	,7	,8	1,1
	Regular	27	1,8	1,8	2,9
	Bien	200	13,6	13,8	16,7
	Muy bien	1215	82,7	83,3	100,0
	Total	1458	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	11	,7		
Total		1469	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,1	,1	,1
	Mal	6	,5	,5	,6
	Regular	37	2,5	2,5	3,1
	Bien	218	14,8	15,1	18,2
	Muy bien	1186	80,7	81,8	100,0
	Total	1449	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	20	1,4		
Total		1469	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,3	,3	,3
	Mal	1	,1	,1	,4
	Regular	33	2,2	2,2	2,6
	Bien	185	12,6	12,7	15,3
	Muy bien	1233	83,9	84,7	100,0
	Total	1456	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	13	,9		
Total		1469	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,1	,1	,1
	Regular	2	,1	,1	,2
	Bien	45	3,1	3,2	3,4
	Muy bien	1411	96,1	96,6	100,0
	Total	1460	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1469	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	5	,3	,3	,4
	Regular	22	1,5	1,5	1,9
	Bien	226	15,4	15,6	17,5
	Muy bien	1198	81,6	82,5	100,0
	Total	1452	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	17	1,2		
Total		1469	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	232	15,8	17,2	17,2
	No	1118	76,1	82,8	100,0
	Total	1350	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	119	8,1		
Total		1469	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	,2	,2
	Regular	3	,2	,7	,9
	Bien	55	3,7	12,3	13,2
	Muy bien	388	26,4	86,8	100,0
	Total	447	30,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1022	69,6		
Total		1469	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1328	90,4	95,0	95,0
	No	70	4,8	5,0	100,0
	Total	1398	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	71	4,8		
Total		1469	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	648	44,1	55,2	55,2
	Ha estado bien	505	34,4	43,1	98,3
	Regular, no ha estado mal	16	1,1	1,4	99,7
	No, pensaba que sería mejor	4	,3	,3	100,0
	Total	1173	79,9	100,0	
Perdidos	Sistema	296	20,1		
Total		1469	100,0		