

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO:  
MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES 2021  
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y  
BIENESTAR ANIMAL  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES 2021** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 6 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 MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES 2021** con un valor de **4,50** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	6	4,00
Adecuación de las instalaciones	6	3,67
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	6	4,67
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL MUSEO</b>	6	<b>4,50</b>
En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita guiada	4	4,25

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

<b>AÑO 2021</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	0%	50%	50%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	33,3%	66,7%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL MUSEO</b>	0%	0%	100%	100%
En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita guiada	0%	0%	100%	100%

<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

#### LUGAR DE PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Melilla	6	100,0	100,0	100,0

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	4	66,7	66,7	66,7
	Masculino	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

#### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	33,3	33,3	33,3
	25 a 34 años	2	33,3	33,3	66,7
	35 a 44 años	1	16,7	16,7	83,3
	45 a 54 años	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

#### [Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	6	100,0

#### [Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	33,3	33,3	33,3
	Bien	4	66,7	66,7	100,0



Total	6	100,0	100,0
-------	---	-------	-------

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	2	33,3	33,3	33,3
Muy bien	4	66,7	66,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

**[Nivel de Calidad general del Museo]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	3	50,0	50,0	50,0
Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
Total	6	100,0	100,0	

**¿Has recibido una visita guiada?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	5	83,3	100,0	100,0
Perdidos Sistema	1	16,7		
Total	6	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	3	50,0	75,0	75,0
Muy bien	1	16,7	25,0	100,0
Total	4	66,7	100,0	
Perdidos Sistema	2	33,3		
Total	6	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	6	100,0	100,0	100,0

**¿Es conveniente la ampliación del museo?**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	83,3	83,3	83,3
	No	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	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	3	50,0	50,0	50,0
	Ha estado bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Propuestas de Mejora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ampliación	3	50,0	50,0	50,0
	Todo muy bien	2	33,3	33,3	83,3
	Total	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	