

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 (1º SEMESTRE 2025)

**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** 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 primer semestre del año 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 546 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 **4,85** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	542	4,82
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	538	4,81
Adecuación de las instalaciones	542	4,88
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	543	4,98
Nivel de Calidad general del Museo	543	4,85

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

AÑO 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,9%	2,4%	96,7%	99,1%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	2,2%	97,8%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	0,7%	99,3%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	0,2%	0,4%	99,4%	99,8%

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	546	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA (País)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20	3,7	3,7	3,7
Alemana	1	,2	,2	3,8
Alemania	4	,7	,7	4,6
Argentina	2	,4	,4	4,9
Austria	1	,2	,2	5,1
Bélgica	1	,2	,2	5,3
Brasil	1	,2	,2	5,5
Buenos Aires	1	,2	,2	5,7
Bulgaria	1	,2	,2	5,9
Canadá	1	,2	,2	6,0
Colombia	3	,5	,5	6,6
Ecuador	1	,2	,2	6,8
EEUU	6	1,1	1,1	7,9
El Salvador	1	,2	,2	8,1
España	470	86,1	86,1	94,1
Francia	7	1,3	1,3	95,4
Italia	1	,2	,2	95,6
Marruecos	2	,4	,4	96,0
México	3	,5	,5	96,5
Perú	1	,2	,2	96,7
Polonia	2	,4	,4	97,1
Portugal	1	,2	,2	97,3
Reino Unido	4	,7	,7	98,0
Suecia	2	,4	,4	98,4
Turquía	6	1,1	1,1	99,5
Venezuela	3	,5	,5	100,0
Total	546	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	256	46,9	54,5	54,5
	Masculino	214	39,2	45,5	100,0
	Total	470	86,1	100,0	
Perdidos	Sistema	76	13,9		
Total		546	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	9	1,6	1,7	1,7
	16 a 24 años	56	10,3	10,4	12,1
	25 a 34 años	86	15,8	16,0	28,1
	35 a 44 años	57	10,4	10,6	38,7
	45 a 54 años	95	17,4	17,7	56,3
	55 a 64 años	129	23,6	24,0	80,3
	65 a 74 años	89	16,3	16,5	96,8
	Más de 75 años	17	3,1	3,2	100,0
	Total	538	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,5		
Total		546	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	4	,7	,7	,9
	Regular	13	2,4	2,4	3,3
	Bien	54	9,9	10,0	13,3
	Muy bien	470	86,1	86,7	100,0
	Total	542	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		546	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	2,2	2,2	2,2
	Bien	79	14,5	14,7	16,9
	Muy bien	447	81,9	83,1	100,0
	Total	538	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,5		
Total		546	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	,7	,7	,7
	Bien	59	10,8	10,9	11,6
	Muy bien	479	87,7	88,4	100,0
	Total	542	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		546	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	2,2	2,2	2,2
	Muy bien	531	97,3	97,8	100,0
	Total	543	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,5		
Total		546	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	2	,4	,4	,6
	Bien	77	14,1	14,1	14,7
	Muy bien	463	84,8	85,3	100,0
	Total	543	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,5		
Total		546	100,0		

¿Ha recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	204	37,4	40,1	40,1
	No	305	55,9	59,9	100,0
	Total	509	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	37	6,8		
Total		546	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,8	,8
	Regular	3	,5	1,2	1,9
	Bien	13	2,4	5,0	6,9
	Muy bien	242	44,3	93,1	100,0
	Total	260	47,6	100,0	
Perdidos	Sistema	286	52,4		
Total		546	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	524	96,0	97,8	97,8
	No	12	2,2	2,2	100,0
	Total	536	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,8		
Total		546	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	256	46,9	72,3	72,3
	Ha estado bien	95	17,4	26,8	99,2
	Regular, no ha estado mal	2	,4	,6	99,7
	No, no me ha gustado nada	1	,2	,3	100,0
	Total	354	64,8	100,0	
Perdidos	Sistema	192	35,2		
Total		546	100,0		