

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
(CASA IBÁÑEZ)
(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 ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO (CASA IBÁÑEZ)** 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:** 121 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 **4,88** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	121	4,87
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	121	4,86
Adecuación de las instalaciones	121	4,93
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	121	4,98
Nivel de Calidad general del Museo	121	4,88

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%	1,7%	98,3%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	0%	100%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	0%	0%	100%	100%

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	121	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA (País)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,8	,8	,8
	Bolivia	1	,8	,8	1,7
	Colombia	1	,8	,8	2,5
	Ecuador	1	,8	,8	3,3
	EEUU	1	,8	,8	4,1
	España	101	83,5	83,5	87,6
	Francia	3	2,5	2,5	90,1
	Italia	2	1,7	1,7	91,7
	Marruecos	1	,8	,8	92,6
	México	1	,8	,8	93,4
	Países Bajos	1	,8	,8	94,2
	Rumania	1	,8	,8	95,0
	Venezuela	6	5,0	5,0	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	50	41,3	45,9	45,9
	Masculino	59	48,8	54,1	100,0
	Total	109	90,1	100,0	
Perdidos	Sistema	12	9,9		
Total		121	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	2	1,7	1,7	1,7
	16 a 24 años	8	6,6	6,7	8,3
	25 a 34 años	9	7,4	7,5	15,8
	35 a 44 años	14	11,6	11,7	27,5
	45 a 54 años	18	14,9	15,0	42,5
	55 a 64 años	31	25,6	25,8	68,3
	65 a 74 años	26	21,5	21,7	90,0
	Más de 75 años	12	9,9	10,0	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		121	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,7	1,7	1,7
	Bien	12	9,9	9,9	11,6
	Muy bien	107	88,4	88,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	17	14,0	14,0	14,0
	Muy bien	104	86,0	86,0	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	7,4	7,4	7,4
	Muy bien	112	92,6	92,6	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,7	1,7	1,7
	Muy bien	119	98,3	98,3	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	14	11,6	11,6	11,6
	Muy bien	107	88,4	88,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

¿Ha recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	45	37,2	42,5	42,5
	No	61	50,4	57,5	100,0
	Total	106	87,6	100,0	
Perdidos	Sistema	15	12,4		
Total		121	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	7,4	11,0	11,0
	Muy bien	73	60,3	89,0	100,0
	Total	82	67,8	100,0	
Perdidos	Sistema	39	32,2		
Total		121	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	111	91,7	94,9	94,9
	No	6	5,0	5,1	100,0
	Total	117	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,3		
Total		121	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	48	39,7	71,6	71,6
	Ha estado bien	19	15,7	28,4	100,0
	Total	67	55,4	100,0	
Perdidos	Sistema	54	44,6		
Total		121	100,0		