

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 (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 CASA DEL RELOJ** 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:** 90 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 **4,86** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	90	4,77
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	90	4,77
Adecuación de las instalaciones	89	4,81
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	90	4,99
Nivel de Calidad general del Museo	90	4,86

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	1,1%	1,1%	97,8%	98,9%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	2,2%	97,8%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	2,2%	97,8%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	0%	2,2%	97,8%	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	CASA DEL RELOJ	90	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA (País)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	2,2	2,2	2,2
	Bélgica	1	1,1	1,1	3,3
	Brasil	1	1,1	1,1	4,4
	Colombia	1	1,1	1,1	5,6
	EEUU	2	2,2	2,2	7,8
	España	81	90,0	90,0	97,8
	Marruecos	2	2,2	2,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	51	56,7	65,4	65,4
	Masculino	27	30,0	34,6	100,0
	Total	78	86,7	100,0	
Perdidos	Sistema	12	13,3		
Total		90	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	2	2,2	2,3	2,3
	16 a 24 años	11	12,2	12,5	14,8
	25 a 34 años	5	5,6	5,7	20,5
	35 a 44 años	11	12,2	12,5	33,0
	45 a 54 años	3	3,3	3,4	36,4
	55 a 64 años	19	21,1	21,6	58,0
	65 a 74 años	28	31,1	31,8	89,8
	Más de 75 años	9	10,0	10,2	100,0
	Total	88	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		90	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	1	1,1	1,1	2,2
	Bien	16	17,8	17,8	20,0
	Muy bien	72	80,0	80,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,2	2,2	2,2
	Bien	17	18,9	18,9	21,1
	Muy bien	71	78,9	78,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,2	2,2	2,2
	Bien	13	14,4	14,7	16,9
	Muy bien	74	82,2	83,1	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,1	1,1	1,1
	Muy bien	89	98,9	98,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,2	2,2	2,2
	Bien	9	10,0	10,0	12,2
	Muy bien	79	87,8	87,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

¿Ha recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	48	53,3	57,8	57,8
	No	35	38,9	42,2	100,0
	Total	83	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	7,8		
Total		90	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	1,1	2,0	2,0
	Regular	1	1,1	2,0	4,1
	Bien	4	4,4	8,2	12,2
	Muy bien	43	47,8	87,8	100,0
	Total	49	54,4	100,0	
Perdidos	Sistema	41	45,6		
Total		90	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	83	92,2	97,6	97,6
	No	2	2,2	2,4	100,0
	Total	85	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,6		
Total		90	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	41	45,6	67,2	67,2
	Ha estado bien	20	22,2	32,8	100,0
	Total	61	67,8	100,0	
Perdidos	Sistema	29	32,2		
Total		90	100,0		