

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: MUSEOS (DATOS GLOBALES) (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: **MUSEOS (DATOS GLOBALES)** 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:** 1280 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 **4,84** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	1276	4,82
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1264	4,82
Adecuación de las instalaciones	1275	4,87
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1277	4,97
Nivel de Calidad general del Museo	1277	4,84

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	0,8%	1,7%	97,5%	99,2%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	1,7%	98,3%	100%
Adecuación de las instalaciones	0,1%	0,7%	99,2%	99,9%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0,1%	99,9%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	0,1%	1,2%	98,7%	99,9%

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	1	,1	,1	,1
MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA	545	42,6	42,6	42,7
MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ	523	40,9	40,9	83,5
MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO CASA IBÁÑEZ MELILLA	121	9,5	9,5	93,0
CASA DEL RELOJ	90	7,0	7,0	100,0
Total	1280	100,0	100,0	

LUGAR DE PROCEDENCIA (País)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	29	2,3	2,3	2,3
Albania	1	,1	,1	2,3
Alemana	1	,1	,1	2,4
Alemania	4	,3	,3	2,7
Argentina	4	,3	,3	3,0
Austria	2	,2	,2	3,2
Bélgica	3	,2	,2	3,4
Bolivia	1	,1	,1	3,5
Brasil	3	,2	,2	3,8
Buenos Aires	1	,1	,1	3,8
Bulgaria	1	,1	,1	3,9
Canadá	2	,2	,2	4,1
Chile	1	,1	,1	4,1
Colombia	13	1,0	1,0	5,2
Costa Rica	1	,1	,1	5,2
Ecuador	2	,2	,2	5,4
EEUU	13	1,0	1,0	6,4
El Salvador	1	,1	,1	6,5
España	1100	85,9	85,9	92,4
Francia	19	1,5	1,5	93,9
Iraq	1	,1	,1	94,0
Irlanda	1	,1	,1	94,1

Italia	9	,7	,7	94,8
Marruecos	11	,9	,9	95,6
México	6	,5	,5	96,1
Países Bajos	1	,1	,1	96,2
Perú	2	,2	,2	96,3
Polonia	3	,2	,2	96,6
Portugal	2	,2	,2	96,7
Reino Unido	7	,5	,5	97,3
República Dominicana	1	,1	,1	97,3
Rumania	2	,2	,2	97,5
Suecia	4	,3	,3	97,8
Turquía	6	,5	,5	98,3
Venezuela	22	1,7	1,7	100,0
Total	1280	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	600	46,9	52,9	52,9
	Masculino	535	41,8	47,1	100,0
	Total	1135	88,7	100,0	
Perdidos	Sistema	145	11,3		
Total		1280	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	18	1,4	1,4	1,4
	16 a 24 años	120	9,4	9,6	11,0
	25 a 34 años	185	14,5	14,8	25,8
	35 a 44 años	146	11,4	11,6	37,4
	45 a 54 años	212	16,6	16,9	54,3
	55 a 64 años	288	22,5	23,0	77,3
	65 a 74 años	228	17,8	18,2	95,5
	Más de 75 años	57	4,5	4,5	100,0
	Total	1254	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	26	2,0		
Total		1280	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	8	,6	,6	,8
	Regular	22	1,7	1,7	2,5
	Bien	148	11,6	11,6	14,1
	Muy bien	1096	85,6	85,9	100,0
	Total	1276	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1280	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	1,6	1,7	1,7
	Bien	186	14,5	14,7	16,4
	Muy bien	1057	82,6	83,6	100,0
	Total	1264	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	16	1,3		
Total		1280	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Regular	9	,7	,7	,8
	Bien	144	11,3	11,3	12,1
	Muy bien	1121	87,6	87,9	100,0
	Total	1275	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,4		
Total		1280	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,1	,1	,1
	Bien	31	2,4	2,4	2,5
	Muy bien	1245	97,3	97,5	100,0
	Total	1277	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1280	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	15	1,2	1,2	1,3
	Bien	170	13,3	13,3	14,6
	Muy bien	1091	85,2	85,4	100,0
	Total	1277	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1280	100,0		

¿Ha recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	462	36,1	38,4	38,4
	No	742	58,0	61,6	100,0
	Total	1204	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	76	5,9		
Total		1280	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,2	,5	,5
	Regular	7	,5	1,2	1,7
	Bien	45	3,5	7,5	9,1
	Muy bien	548	42,8	90,9	100,0
	Total	603	47,1	100,0	
Perdidos	Sistema	677	52,9		
Total		1280	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1201	93,8	96,5	96,5
	No	44	3,4	3,5	100,0
	Total	1245	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	35	2,7		
Total		1280	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	573	44,8	67,7	67,7
	Ha estado bien	265	20,7	31,3	98,9
	Regular, no ha estado mal	6	,5	,7	99,6
	No, pensaba que sería mejor	2	,2	,2	99,9
	No, no me ha gustado nada	1	,1	,1	100,0
	Total	847	66,2	100,0	
Perdidos	Sistema	433	33,8		
Total		1280	100,0		