

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 2024

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 2024** 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 año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **964** 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 **4,80** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	962	4,82
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	953	4,81
Adecuación de las instalaciones	960	4,82
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	960	4,97
Nivel de Calidad general del Museo	957	4,80

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,4%	2%	97,6%	99,6%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,9%	2,2%	96,9%	99,1%
Adecuación de las instalaciones	0,7%	1,3%	98%	99,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,2%	0,3%	99,5%	99,8%
Nivel de Calidad general del Museo	1,6%	1,5%	96,9%	98,4%

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	964	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	22	2,3	2,3	2,3
Albacete	2	,2	,2	2,5
Alemania	1	,1	,1	2,6
Alicante	3	,3	,3	2,9
Almería	34	3,5	3,5	6,4
Andalucía	2	,2	,2	6,6
Argentina	3	,3	,3	7,0
Asturias	2	,2	,2	7,2
Austria	1	,1	,1	7,3
Badajoz	8	,8	,8	8,1
Barcelona	19	2,0	2,0	10,1
Bilbao	5	,5	,5	10,6
Burgos	4	,4	,4	11,0
Cáceres	4	,4	,4	11,4
Cádiz	22	2,3	2,3	13,7
Canarias	4	,4	,4	14,1
Cantabria	10	1,0	1,0	15,1
Cartagena	4	,4	,4	15,6
Castellón	4	,4	,4	16,0
Castilla La Mancha	5	,5	,5	16,5
Ceuta	2	,2	,2	16,7
Chile	1	,1	,1	16,8
Ciudad Real	6	,6	,6	17,4
Colombia	28	2,9	2,9	20,3
Córdoba	14	1,5	1,5	21,8
Costa Rica	1	,1	,1	21,9
Cuenca	1	,1	,1	22,0
Dortmund	1	,1	,1	22,1
DURANGO (BIZKAIA)	1	,1	,1	22,2
Elche	1	,1	,1	22,3
España	162	16,8	16,8	39,1
Estepona	2	,2	,2	39,3

Euskadi	1	,1	,1	39,4
Francia	4	,4	,4	39,8
Fuengirola	2	,2	,2	40,0
Galicia	4	,4	,4	40,5
Gerona	2	,2	,2	40,7
Gipuzkoa	1	,1	,1	40,8
Gran Canaria	3	,3	,3	41,1
Granada	65	6,7	6,7	47,8
Guatemala	1	,1	,1	47,9
Holanda	1	,1	,1	48,0
Honduras	1	,1	,1	48,1
Huelva	3	,3	,3	48,4
Huesca	3	,3	,3	48,8
Inglaterra	3	,3	,3	49,1
Islandia	1	,1	,1	49,2
Islas Baleares	1	,1	,1	49,3
Islas Canarias	1	,1	,1	49,4
Italia	4	,4	,4	49,8
Jaén	8	,8	,8	50,6
Japón	2	,2	,2	50,8
Jerez de la Frontera	3	,3	,3	51,1
La Coruña	2	,2	,2	51,3
La Rioja	2	,2	,2	51,6
León	8	,8	,8	52,4
Lituania	1	,1	,1	52,5
Local	3	,3	,3	52,8
Logroño	1	,1	,1	52,9
Madrid	106	11,0	11,0	63,9
Málaga	58	6,0	6,0	69,9
Mallorca	2	,2	,2	70,1
Marbella	2	,2	,2	70,3
Marruecos	9	,9	,9	71,3
Melilla	145	15,0	15,0	86,3
México	2	,2	,2	86,5
Milán	1	,1	,1	86,6
Murcia	5	,5	,5	87,1
Navarra	2	,2	,2	87,3
País Vasco	1	,1	,1	87,4
Palencia	3	,3	,3	87,8
Palma de Mallorca	2	,2	,2	88,0
Pamplona	3	,3	,3	88,3
Perú	2	,2	,2	88,5
Plasencia	1	,1	,1	88,6
Polonia	3	,3	,3	88,9
Pontevedra	1	,1	,1	89,0
Rota	1	,1	,1	89,1

Salamanca	8	,8	,8	89,9
San Fernando	1	,1	,1	90,0
San Pedro	1	,1	,1	90,1
San Sebastián	1	,1	,1	90,2
Santander	3	,3	,3	90,6
Segovia	7	,7	,7	91,3
Sevilla	33	3,4	3,4	94,7
Soria	1	,1	,1	94,8
Suecia	2	,2	,2	95,0
Suiza	1	,1	,1	95,1
Tenerife	1	,1	,1	95,2
Teruel	1	,1	,1	95,3
Toledo	6	,6	,6	96,0
Túnez	1	,1	,1	96,1
USA	2	,2	,2	96,3
Valencia	16	1,7	1,7	97,9
Valladolid	8	,8	,8	98,8
Venezuela	7	,7	,7	99,5
Vera	1	,1	,1	99,6
Zamora	1	,1	,1	99,7
Zaragoza	3	,3	,3	100,0
Total	964	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	466	48,3	53,6	53,6
	Masculino	403	41,8	46,4	100,0
	Total	869	90,1	100,0	
Perdidos	Sistema	95	9,9		
Total		964	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	13	1,3	1,3	1,4
	16 a 24 años	96	10,0	10,1	11,4
	25 a 34 años	141	14,6	14,8	26,2
	35 a 44 años	123	12,8	12,9	39,1
	45 a 54 años	173	17,9	18,2	57,3
	55 a 64 años	242	25,1	25,4	82,7
	65 a 74 años	148	15,4	15,5	98,2
	Más de 75 años	17	1,8	1,8	100,0

Total	953	98,9	100,0
Perdidos Sistema	11	1,1	
Total	964	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	3	,3	,3	,4
	Regular	19	2,0	2,0	2,4
	Bien	123	12,8	12,8	15,2
	Muy bien	816	84,6	84,8	100,0
	Total	962	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		964	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,4	,4	,4
	Mal	5	,5	,5	,9
	Regular	21	2,2	2,2	3,1
	Bien	109	11,3	11,5	14,6
	Muy bien	814	84,4	85,4	100,0
	Total	953	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,1		
Total		964	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,4	,4	,4
	Mal	3	,3	,3	,7
	Regular	12	1,2	1,3	2,0
	Bien	120	12,4	12,5	14,5
	Muy bien	821	85,2	85,5	100,0
	Total	960	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		964	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Regular	3	,3	,3	,5
	Bien	12	1,2	1,3	1,8
	Muy bien	943	97,8	98,2	100,0
	Total	960	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		964	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,4	,4	,4
	Mal	11	1,2	1,2	1,6
	Regular	15	1,5	1,5	3,1
	Bien	112	11,6	11,7	14,8
	Muy bien	815	84,5	85,2	100,0
	Total	957	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,7		
Total		964	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	208	21,6	23,8	23,8
	No	665	69,0	76,2	100,0
	Total	873	90,6	100,0	
Perdidos	Sistema	91	9,4		
Total		964	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	,3	,9	,9
	Regular	1	,1	,3	1,2
	Bien	30	3,1	8,9	10,1
	Muy bien	304	31,5	89,9	100,0
	Total	338	35,1	100,0	
Perdidos	Sistema	626	64,9		
Total		964	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	900	93,4	96,8	96,8
	No	30	3,1	3,2	100,0
	Total	930	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	34	3,5		
Total		964	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	492	51,0	65,1	65,1
	Ha estado bien	245	25,4	32,4	97,5
	Regular, no ha estado mal	15	1,6	2,0	99,5
	No, pensaba que sería mejor	3	,3	,4	99,9
	No, no me ha gustado nada	1	,1	,1	100,0
	Total	756	78,4	100,0	
Perdidos	Sistema	208	21,6		
Total		964	100,0		