

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) 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: **MUSEOS (DATOS GLOBALES) 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:** 4007 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 **4,81** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	3988	4,80
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	3955	4,79
Adecuación de las instalaciones	3979	4,82
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	3989	4,97
Nivel de Calidad general del Museo	3959	4,81

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	0,7%	2%	97,3%	99,3%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,6%	2,3%	97,1%	99,4%
Adecuación de las instalaciones	0,5%	1,8%	97,7%	99,5%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,2%	0,2%	99,6%	99,8%
Nivel de Calidad general del Museo	0,6%	1,6%	97,8%	99,4%

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	152	3,8	3,8	3,8
MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA	1295	32,3	32,3	36,1
MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ	1469	36,7	36,7	72,8
MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO CASA IBÁÑEZ MELILLA	127	3,1	3,1	75,9
CASA DEL RELOJ	964	24,1	24,1	100,0
Total	4007	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	1911	47,7	52,6	52,6
	Masculino	1724	43,0	47,4	100,0
	Total	3635	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	372	9,3		
Total		4007	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	83	2,1	2,1	2,1
	16 a 24 años	436	10,9	11,0	13,1
	25 a 34 años	626	15,6	15,9	29,0
	35 a 44 años	547	13,7	13,8	42,8
	45 a 54 años	697	17,4	17,6	60,4
	55 a 64 años	947	23,6	24,0	84,4
	65 a 74 años	539	13,5	13,6	98,0
	Más de 75 años	78	1,9	2,0	100,0
	Total	3953	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	54	1,3		
Total		4007	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,2	,2	,2
	Mal	21	,5	,5	,7
	Regular	78	1,9	2,0	2,7
	Bien	545	13,6	13,7	16,4
	Muy bien	3335	83,2	83,6	100,0
	Total	3988	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	,5		
Total		4007	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,2	,2	,2
	Mal	15	,4	,4	,6
	Regular	93	2,3	2,3	2,9
	Bien	550	13,7	13,9	16,8
	Muy bien	3289	82,1	83,2	100,0
	Total	3955	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	52	1,3		
Total		4007	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	,3	,3	,3
	Mal	6	,1	,2	,5
	Regular	72	1,8	1,8	2,3
	Bien	513	12,8	12,9	15,2
	Muy bien	3376	84,3	84,8	100,0
	Total	3979	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	28	,7		
Total		4007	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,1	,2	,2
	Mal	1	,0	,0	,2
	Regular	6	,1	,2	,4
	Bien	96	2,3	2,3	2,7
	Muy bien	3880	96,8	97,3	100,0
	Total	3989	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	18	,4		
Total		4007	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,1	,2	,2
	Mal	17	,4	,4	,6
	Regular	64	1,6	1,6	2,2
	Bien	553	13,8	14,0	16,2
	Muy bien	3319	82,8	83,8	100,0
	Total	3959	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	48	1,2		
Total		4007	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	754	18,8	20,6	20,6
	No	2898	72,3	79,4	100,0
	Total	3652	91,1	100,0	
Perdidos	Sistema	355	8,9		
Total		4007	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,2	,6	,6
	Regular	13	,3	1,0	1,6
	Bien	135	3,4	10,6	12,2
	Muy bien	1125	28,1	87,8	100,0
	Total	1281	32,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2726	68,0		
Total		4007	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3647	91,0	95,7	95,7
	No	162	4,0	4,3	100,0
	Total	3809	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	198	4,9		
Total		4007	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	1864	46,5	58,2	58,2
	Ha estado bien	1284	32,0	40,1	98,3
	Regular, no ha estado mal	44	1,1	1,4	99,7
	No, pensaba que sería mejor	9	,2	,2	99,9
	No, no me ha gustado nada	2	,0	,1	100,0
	Total	3203	79,9	100,0	
Perdidos	Sistema	804	20,1		
Total		4007	100,0		