

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



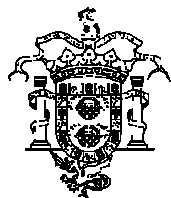
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: GRANJA ESCUELA (MUSEOS)**

2017

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

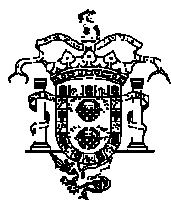
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 evento cultural de **GRANJA ESCUELA- MUSEOS** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 52 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre **GRANJA ESCUELA- MUSEOS** el evento cultural de la con un valor de **4.46** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	52	4,32
Adecuación de las instalaciones	52	4,42
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	52	4,67
Nivel de Calidad General del Museo	52	4,46
Valore la satisfacción de dicha visita	52	4,58

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2017			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	86,5	7,7	5,8	92,3
Adecuación de las instalaciones	84,7	5,8	9,6	94,3
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	92,3	3,8	3,8	96,1
Nivel de Calidad General del Museo	88,5	7,7	3,8	92,3
Valore la satisfacción de dicha visita	94,4	2,8	2,8	97,2

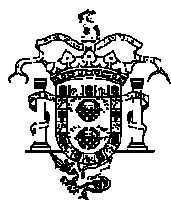
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

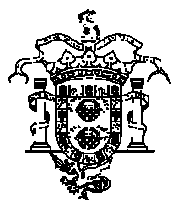
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	24	46,2	51,1	51,1
	Hombre	23	44,2	48,9	100,0
	Total	47	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	9,6		
Total		52	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,8	5,8	5,8
	Mal	1	1,9	1,9	7,7
	Regular	3	5,8	5,8	13,5
	Bien	14	26,9	26,9	40,4
	Muy bien	31	59,6	59,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	5,8	5,8	5,8
	Regular	5	9,6	9,6	15,4
	Bien	11	21,2	21,2	36,5
	Muy bien	33	63,5	63,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	1,9	1,9
	Mal	1	1,9	1,9	3,8
	Regular	2	3,8	3,8	7,7
	Bien	6	11,5	11,5	19,2
	Muy bien	42	80,8	80,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	1,9	1,9
	Mal	3	5,8	5,8	7,7
	Regular	2	3,8	3,8	11,5
	Bien	11	21,2	21,2	32,7
	Muy bien	35	67,3	67,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,8	2,8
	Regular	1	1,9	2,8	5,6
	Bien	9	17,3	25,0	30,6
	Muy bien	25	48,1	69,4	100,0
	Total	36	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	16	30,8		
Total		52	100,0		