

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES 2021
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y
BIENESTAR ANIMAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES 2021** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 6 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 MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES 2021** con un valor de **4,50** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	6	4,00
Adecuación de las instalaciones	6	3,67
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	6	4,67
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL MUSEO	6	4,50
En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita guiada	4	4,25

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	50%	50%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	33,3%	66,7%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL MUSEO	0%	0%	100%	100%
En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita guiada	0%	0%	100%	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

LUGAR DE PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Melilla	6	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	4	66,7	66,7	66,7
	Masculino	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	33,3	33,3	33,3
	25 a 34 años	2	33,3	33,3	66,7
	35 a 44 años	1	16,7	16,7	83,3
	45 a 54 años	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	6	100,0

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	33,3	33,3	33,3
	Bien	4	66,7	66,7	100,0



Total	6	100,0	100,0	
-------	---	-------	-------	--

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad general del Museo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	83,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	16,7		
Total		6	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	50,0	75,0	75,0
	Muy bien	1	16,7	25,0	100,0
	Total	4	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	33,3		
Total		6	100,0		

¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	100,0	100,0	100,0

¿Es conveniente la ampliación del museo?



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	83,3	83,3	83,3
	No	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	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	3	50,0	50,0	50,0
	Ha estado bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Propuestas de Mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	50,0	50,0	50,0
	Ampliación	2	33,3	33,3	83,3
	Todo muy bien	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	