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:

MUSEO CASA DEL RELOJ 2023

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 2023** 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 606** 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 **4,82** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	603	4,84
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	597	4,83
Adecuación de las instalaciones	601	4,86
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	603	4,98
Nivel de Calidad general del Museo	601	4,82

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS[1]	CONFORMES[2]	SATISFECHOS[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
Accesibilidad a las instalaciones	0,4%	1,6%	98%	99,6%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,4%	0,8%	98,8%	99,6%
Adecuación de las instalaciones	0,7%	1%	98,3%	99,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	0,2%	2%	97,8%	99,8%

[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	MUSEO CASA DEL RELOJ	606	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	319	52,6	56,2	56,2
	Masculino	249	41,1	43,8	100,0
	Total	568	93,7	100,0	
Perdidos	Sistema	38	6,3		
Total		606	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	9	1,5	1,5	1,5
	16 a 24 años	50	8,3	8,4	9,9
	25 a 34 años	78	12,9	13,1	23,1
	35 a 44 años	85	14,0	14,3	37,4
	45 a 54 años	151	24,9	25,4	62,8
	55 a 64 años	131	21,6	22,1	84,8
	65 a 74 años	73	12,0	12,3	97,1
	Más de 75 años	17	2,8	2,9	100,0
	Total	594	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	2,0		
Total		606	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	1	,2	,2	,4
	Regular	10	1,6	1,6	2,0
	Bien	72	11,9	11,9	13,9
	Muy bien	519	85,6	86,1	100,0

	Total	603	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,5		
Total		606	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	1	,2	,2	,4
	Regular	5	,8	,8	1,2
	Bien	86	14,2	14,4	15,6
	Muy bien	504	83,2	84,4	100,0
	Total	597	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,5		
Total		606	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,5	,5	,5
	Mal	1	,2	,2	,7
	Regular	6	1,0	1,0	1,7
	Bien	56	9,2	9,3	11,0
	Muy bien	535	88,3	89,0	100,0
	Total	601	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		606	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	2,1	2,2	2,2
	Muy bien	590	97,4	97,8	100,0
	Total	603	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,5		
Total		606	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	12	2,0	2,0	2,2
	Bien	82	13,5	13,6	15,8
	Muy bien	506	83,5	84,2	100,0
	Total	601	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		606	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	83	13,7	14,6	14,6
	No	486	80,2	85,4	100,0
	Total	569	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	37	6,1		
Total		606	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,3	2,3	2,3
	Regular	1	,2	1,1	3,4
	Bien	11	1,8	12,6	16,1
	Muy bien	73	12,0	83,9	100,0
	Total	87	14,4	100,0	
Perdidos	Sistema	519	85,6		
Total		606	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	511	84,3	93,9	93,9
	No	33	5,4	6,1	100,0
	Total	544	89,8	100,0	
Perdidos	Sistema	62	10,2		
Total		606	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	347	57,3	58,7	58,7
	Ha estado bien	224	37,0	37,9	96,6
	Regular, no ha estado mal	16	2,6	2,7	99,3
	No, pensaba que sería mejor	4	,7	,7	100,0
	Total	591	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	15	2,5		
Total		606	100,0		