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:

# TALLER INFANTIL MISTERIO EN EL MUSEO 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: **TALLER INFANTIL MISTERIO EN EL MUSEO 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:** 8 de julio de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 15** 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 taller** con un valor de **4,20** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|---|---|
| Lugar donde se celebra el taller | 15 | 4,07 |
| Accesibilidad a las instalaciones | 15 | 4,20 |
| Organización del taller infantil | 15 | 4,00 |
| Horario del taller | 15 | 4,27 |
| Información recibida del taller | 15 | 4,27 |
| Trato de los monitores | 15 | 4,47 |
| Actividades del taller | 15 | 4,27 |
| NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER | 15 | 4,20 |

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]** |
| Lugar donde se celebra el taller | 0% | 33,3% | 66,7% | 100% |
| Accesibilidad a las instalaciones | 0% | 20% | 80% | 100% |
| Organización del taller infantil | 0% | 33,3% | 66,7% | 100% |
| Horario del taller | 6,7% | 13,3% | 80% | 93,3% |
| Información recibida del taller | 6,7% | 0% | 93,3% | 93,3% |
| Trato de los monitores | 0% | 13,3% | 86,7% | 100% |
| Actividades del taller | 0% | 13,3% | 86,7% | 100% |
| NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER | 0% | 6,7% | 93,3% | 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 donde se celebra el taller**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 5 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Bien | 4 | 26,7 | 26,7 | 60,0 |
| | Muy bien | 6 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

**Accesibilidad a las instalaciones**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Bien | 6 | 40,0 | 40,0 | 60,0 |
| | Muy bien | 6 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

**Organización del taller infantil**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 5 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Bien | 5 | 33,4 | 33,4 | 66,7 |
| | Muy bien | 5 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

**Horario del taller**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 1 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Regular | 2 | 13,3 | 13,3 | 20,0 |
| | Bien | 4 | 26,7 | 26,7 | 46,7 |
| | Muy bien | 8 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

**Información recibida del taller**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Bien | 7 | 46,6 | 46,6 | 53,3 |
| | Muy bien | 7 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

**Trato de los monitores**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Bien | 4 | 26,7 | 26,7 | 40,0 |
| | Muy bien | 9 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

**Actividades del taller**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Bien | 7 | 46,7 | 46,7 | 60,0 |
| | Muy bien | 6 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

**NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 1 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Bien | 10 | 66,6 | 66,6 | 73,3 |
| | Muy bien | 4 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

**¿Le gustaría que se realizaran más talleres para niños en los Museos de Melilla?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Sí | 12 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| | No | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

**¿A través de qué medio informativo te has enterado de los talleres?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Redes Sociales | 11 | 73,3 | 73,3 | 73,3 |
| | Amigo/a | 4 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |