

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	