

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:**

**JORNADA FAMILIAR POR EL DÍA MUNDIAL DEL MEDIO
AMBIENTE 2023**

**CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD
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: **JORNADA FAMILIAR POR EL DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE 2023** perteneciente a la Consejería de Medio Ambiente y Sostenibilidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 2 de junio de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 30 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 **4,33** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el evento	30	4,33
Accesibilidad a las instalaciones	30	4,43
Seguridad del lugar donde se celebra el evento	30	4,40
Organización del evento	30	4,53
Información recibida del evento	30	4,73
Trato de los monitores	30	4,53
Talleres infantiles	30	4,43
Juegos	30	4,43
Flashmob	30	4,27
Obra de teatro "Bosque Fantasía"	30	4,33
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO	30	4,33

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Lugar donde se celebra el evento	0%	20%	80%	100%
Accesibilidad a las instalaciones	0%	13,3%	86,7%	100%
Seguridad del lugar donde se celebra el evento	0%	23,3%	76,7%	100%
Organización del evento	0%	10%	90%	100%
Información recibida del evento	0%	6,7%	93,3%	100%
Trato de los monitores	0%	16,7%	83,3%	100%
Talleres infantiles	0%	16,7%	83,3%	100%
Juegos	0%	13,3%	86,7%	100%
Flashmob	0%	26,7%	73,3%	100%
Obra de teatro "Bosque Fantasía"	0%	20%	80%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO	0%	16,7%	83,3%	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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	53,3	53,3	53,3
	Masculino	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Lugar donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	20,0	20,0	20,0
	Bien	8	26,7	26,7	46,7
	Muy bien	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	9	30,0	30,0	43,3
	Muy bien	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Seguridad del lugar donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	23,3	23,3	23,3
	Bien	4	13,4	13,4	36,7
	Muy bien	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Organización del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,0	10,0	10,0
	Bien	8	26,7	26,7	36,7
	Muy bien	19	63,3	63,3	100,0



Total	30	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Información recibida del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	4	13,3	13,3	20,0
	Muy bien	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Trato de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bien	4	13,3	13,3	30,0
	Muy bien	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Talleres infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bien	7	23,3	23,3	40,0
	Muy bien	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Juegos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	9	30,0	30,0	43,3
	Muy bien	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Flashmob

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	26,7	26,7	26,7
	Bien	6	20,0	20,0	46,7



Muy bien	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Obra de teatro "Bosque Fantasía"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	20,0	20,0	20,0
	Bien	8	26,7	26,7	46,7
	Muy bien	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bien	10	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que es satisfactorio para la ciudadanía que se hagan este tipo de actividades para concienciar sobre las causas ambientales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	30	100,0	100,0	100,0

¿A través de qué medio informativo te has enterado del evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	21	70,0	70,0	70,0
	Amigo/a	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Propuestas de mejora para próximos eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		30	100,0	100,0	100,0