

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:  
MELILLA EN FLOR 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: **MELILLA EN FLOR 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:** Del 29 de abril al 1 de mayo 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 80 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 insatisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **2,27** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugares de la ciudad donde se han colocado las decoraciones florales	79	2,19
Decoración floral de los distintos puntos	79	2,25
Talleres de creación: "Flores recicladas"	79	2,29
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL, de MELILLA EN FLOR	79	2,27

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Lugares de la ciudad donde se han colocado las decoraciones florales	62%	26,6%	11,4%	38%
Decoración floral de los distintos puntos	60,8%	22,8%	16,4%	39,2%
Talleres de creación: "Flores recicladas"	58,2%	27,9%	13,9%	41,8%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL, de MELILLA EN FLOR	54,4%	34,2%	11,4%	45,6%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> 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	47	58,8	59,5	59,5
	Masculino	32	40,0	40,5	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	3	3,8	3,8	3,8
	16 a 24 años	6	7,5	7,6	11,4
	25 a 34 años	29	36,3	36,7	48,1
	35 a 44 años	22	27,5	27,8	75,9
	45 a 54 años	12	15,0	15,2	91,1
	55 a 64 años	7	8,8	8,9	100,0
Total		79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

**Lugares de la ciudad donde se han colocado las decoraciones florales cada uno de los aspectos que figuran a continuación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	37,5	38,0	38,0
	Mal	19	23,8	24,0	62,0
	Regular	21	26,3	26,6	88,6
	Bien	3	3,8	3,8	92,4
	Muy bien	6	7,5	7,6	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		



**Decoración floral de los distintos puntos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	29	36,3	36,7	36,7
	Mal	19	23,8	24,1	60,8
	Regular	18	22,5	22,8	83,5
	Bien	8	10,0	10,1	93,7
	Muy bien	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

**Talleres de creación: "Flores recicladas"**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	26	32,5	32,9	32,9
	Mal	20	25,0	25,3	58,2
	Regular	22	27,5	27,9	86,1
	Bien	6	7,5	7,6	93,7
	Muy bien	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

**Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL, de MELILLA EN FLOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	29	36,3	36,7	36,7
	Mal	14	17,5	17,7	54,4
	Regular	27	33,8	34,2	88,6
	Bien	4	5,0	5,1	93,7
	Muy bien	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

**Los talleres han sido entretenidos y didácticos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	28	35,0	35,0	35,0



Algo en desacuerdo	21	26,3	26,3	61,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	26,3	26,3	87,5
Algo de acuerdo	5	6,3	6,3	93,8
Totalmente de acuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Se deberían hacer más actividades de este tipo a lo largo del año**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	25	31,3	31,3	31,3
Algo en desacuerdo	18	22,5	22,5	53,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	22,5	22,5	76,3
Algo de acuerdo	10	12,5	12,5	88,8
Totalmente de acuerdo	9	11,3	11,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Propuestas de mejora para próximos eventos culturales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	64	80,0	80,0	80,0
Cero publicidades	1	1,3	1,3	81,3
Dinero más gastado	1	1,3	1,3	82,5
Dinero público más gastado	1	1,3	1,3	83,8
Flores destrozadas en dos segundos, es innecesario	1	1,3	1,3	85,0
Flores en 2 minutos arrancadas y destrozadas	1	1,3	1,3	86,3
Flores rotas	1	1,3	1,3	87,5
Gastar el dinero público en algo útil no como esto	1	1,3	1,3	88,8
Las flores no han durado nada (perdida)	1	1,3	1,3	90,0
Las flores se han acabado y roto rápido	1	1,3	1,3	91,3
Nada de publicidad al respecto	1	1,3	1,3	92,5
No volver a hacer este tipo de cosas	2	2,5	2,5	95,0



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Propuestas así, pero de mejor forma que tenga que ver con las flores	1	1,3	1,3	96,3
Propuestas de flores, pero no así-	1	1,3	1,3	97,5
Propuestas que tengan sentido	1	1,3	1,3	98,8
Se han roto en 2 minutos	1	1,3	1,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	