

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:**

RUTAS VERDES TEATRALIZADAS 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: **RUTAS VERDES TEATRALIZADAS 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 25 de marzo al 21 de mayo de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 60 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 **4,30** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Espacios verdes de la RED NATURA 2000	60	4,40
LIMPIEZA de los espacios verdes de la Ruta Teatralizada	60	4,45
Los HORARIOS de la Ruta Teatralizada	60	4,57
INFORMACIÓN recibida sobre RED NATURA 2000	60	4,65
INFORMACIÓN recibida sobre las Rutas Teatralizadas	60	4,77
Valore: Personal de la Ruta Teatralizada	60	4,58
Valore: Temática de la Ruta Teatralizada	60	4,35
Valore: Flora y Fauna de la zona	60	4,32
Valore: Importancia del Patrimonio Natural de Melilla	60	4,33
Valore: Información recibida sobre el "ocio verde"	60	4,32
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de la RUTA TEATRALIZADA	60	4,30

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Espacios verdes de la RED NATURA 2000	0%	3,3%	96,7%	100%
LIMPIEZA de los espacios verdes de la Ruta Teatralizada	0%	1,7%	98,3%	100%
Los HORARIOS de la Ruta Teatralizada	0%	15%	85%	100%
INFORMACIÓN recibida sobre RED NATURA 2000	0%	6,7%	93,3%	100%
INFORMACIÓN recibida sobre las Rutas Teatralizadas	0%	1,7%	98,3%	100%
Valore: Personal de la Ruta Teatralizada	0%	8,3%	91,7%	100%
Valore: Temática de la Ruta Teatralizada	0%	16,7%	83,3%	100%
Valore: Flora y Fauna de la zona	0%	13,3%	86,7%	100%
Valore: Importancia del Patrimonio Natural de Melilla	0%	8,3%	91,7%	100%
Valore: Información recibida sobre el "ocio verde"	0%	6,7%	93,3%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de la RUTA TEATRALIZADA	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

Señale la Ruta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RUTA DEL MIRADOR DE AGUADÚ Y PARQUE PERIURBANO DE ROSTROGORDO	30	50,0	50,0	50,0
	BARRANCO DEL RÍO NANO	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	35	58,3	59,3	59,3
	Masculino	24	40,0	40,7	100,0
	Total	59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
	Total	60	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	27	45,0	45,0	45,0
	16 a 24 años	13	21,7	21,7	66,7
	25 a 34 años	7	11,7	11,7	78,3
	35 a 44 años	3	5,0	5,0	83,3
	45 a 54 años	4	6,7	6,7	90,0
	55 a 64 años	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Espacios verdes de la RED NATURA 2000

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,3	3,3	3,3
	Bien	32	53,4	53,4	56,7
	Muy bien	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



LIMPIEZA de los espacios verdes de la Ruta Teatralizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,7	1,7	1,7
	Bien	31	51,6	51,6	53,3
	Muy bien	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Los HORARIOS de la Ruta Teatralizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	15,0	15,0	15,0
	Bien	8	13,3	13,3	28,3
	Muy bien	43	71,7	71,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

INFORMACIÓN recibida sobre RED NATURA 2000

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	6,7	6,7	6,7
	Bien	13	21,6	21,6	28,3
	Muy bien	43	71,7	71,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

INFORMACIÓN recibida sobre las Rutas Teatralizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,7	1,7	1,7
	Bien	12	20,0	20,0	21,7
	Muy bien	47	78,3	78,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Valore: Personal de la Ruta Teatralizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	8,3	8,3	8,3
	Bien	15	25,0	25,0	33,3
	Muy bien	40	66,7	66,7	100,0



Total	60	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Valore: Temática de la Ruta Teatralizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	16,7	16,7	16,7
	Bien	19	31,6	31,6	48,3
	Muy bien	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Valore: Flora y Fauna de la zona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	13,3	13,3	13,3
	Bien	25	41,7	41,7	55,0
	Muy bien	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Valore: Importancia del Patrimonio Natural de Melilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	8,3	8,3	8,3
	Bien	30	50,0	50,0	58,3
	Muy bien	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Valore: Información recibida sobre el "ocio verde"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	6,7	6,7	6,7
	Bien	33	55,0	55,0	61,7
	Muy bien	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL de la RUTA TEATRALIZADA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	6,7	6,7	6,7
	Bien	34	56,6	56,6	63,3



Muy bien	22	36,7	36,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que es satisfactorio para la Ciudad que se hagan este tipo de actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	59	98,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		

¿A través de qué medio informativo se ha enterado de esta actividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	50	83,3	83,3	83,3
	Página Web	2	3,3	3,3	86,7
	Amigo/a	8	13,3	13,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Propuestas de mejora para próximos eventos:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		60	100,0	100,0	100,0