

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:
TALLERES INFANTILES PARA EL DÍA MUNDIAL DE LA MADRE
TIERRA Y DE LOS BOSQUES 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: **TALLERES INFANTILES PARA EL DÍA MUNDIAL DE LA MADRE TIERRA Y DE LOS BOSQUES 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:** 22 y 23 de marzo 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 **4,57** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el taller	30	4,37
Organización del taller infantil	30	4,47
Información recibida del taller	30	4,70
Trato de los monitores	30	4,83
Actividades de reciclaje creativo	30	4,77
Actividades de pinta y colorear	30	4,77
Cuentacuentos	29	4,76
Manualidades con material reciclado	30	4,77
Plantación de flores	30	4,47
Actividades de distribución de residuos en contenedores	30	4,53
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER	30	4,57

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 taller	0%	16,7%	83,3%	100%
Organización del taller infantil	0%	16,7%	93,3%	100%
Información recibida del taller	0%	6,7%	93,3%	100%
Trato de los monitores	0%	0%	100%	100%
Actividades de reciclaje creativo	0%	6,7%	93,3%	100%
Actividades de pinta y colorea	0%	3,3%	96,7%	100%
Cuentacuentos	0%	0%	100%	100%
Manualidades con material reciclado	0%	0%	100%	100%
Plantación de flores	0%	20%	80%	100%
Actividades de distribución de residuos en contenedores	0%	6,7%	93,3%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER	0%	0%	100%	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	16,7	16,7	16,7
	Bien	9	30,0	30,0	46,7
	Muy bien	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Organización del taller infantil]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bien	6	20,0	20,0	36,7
	Muy bien	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Información recibida del taller]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	5	16,6	16,6	23,3
	Muy bien	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Trato de los monitores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	16,7	16,7	16,7
	Muy bien	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Actividades de reciclaje creativo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	3	10,0	10,0	16,7
	Muy bien	25	83,3	83,3	100,0



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

[Actividades de pinta y colorea]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,3	3,3	3,3
	Bien	5	16,7	16,7	20,0
	Muy bien	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Cuentacuentos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	23,3	24,1	24,1
	Muy bien	22	73,3	75,9	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

[Manualidades con material reciclado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	23,3	23,3	23,3
	Muy bien	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Plantación de flores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	20,0	20,0	20,0
	Bien	4	13,3	13,3	33,3
	Muy bien	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Actividades de distribución de residuos en contenedores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	10	33,3	33,3	40,0



Muy bien	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER]

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

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Web	2	6,7	6,7	6,7
	Redes Sociales	12	40,0	40,0	46,7
	Amigo/a	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Propuestas de mejora para próximos talleres

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