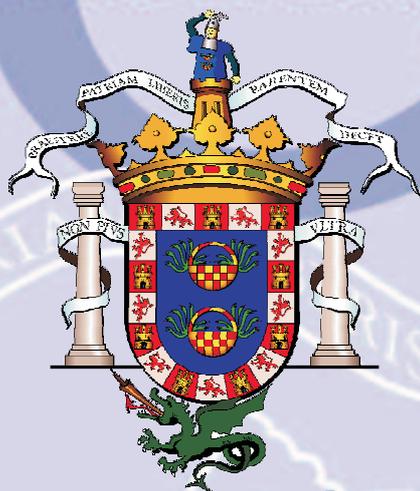


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
FERIA DEL RECICLAJE- SOSTENIBILIDAD DE MELILLA 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 evento cultural de la **FERIA DE RECICLAJE – SOSTENIBILIDAD 2017** perteneciente a la Consejería de Coordinación y Medio Ambiente de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 56 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre **FERIA DE RECICLAJE – SOSTENIBILIDAD 2017** con un valor de **4,74** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El lugar donde se realiza el evento cultural	55	4,18
Talleres de Jabones Caseros	55	3,95
Talleres de Papel Reciclado	54	4,26
Talleres de Decoración Vidrios Usados	55	4,25
Espectáculo reciclaje	54	4,28
Ecogymkana	53	4,09
Programa de Movilidad Sostenible en Bici	54	4,09
Stand Informativo sobre Reciclaje Doméstico]	55	4,15
Stand Fotográfico sobre Diversidad	54	4,00
Exposición de Aves Rapaces	55	4,47
Visitas Guiadas al Foso	53	4,40
Nivel de calidad en general del evento cultural	54	4,74

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
El lugar donde se realiza el evento cultural	80	0	20	100
Talleres de Jabones Caseros	63,7	5,5	30,9	94,6
Talleres de Papel Reciclado	83,3	3,7	13	96,3
Talleres de Decoración Vidrios Usados	83,7	1,8	14,5	98,2
Espectáculo reciclaje	85,1	1,9	13	98,1
Ecogymkana	73,6	7,5	18,9	92,5

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Programa de Movilidad Sostenible en Bici	75,9	5,6	18,5	94,4
Stand Informativo sobre Reciclaje Doméstico	76,4	3,6	20	96,4
Stand Fotográfico sobre Diversidad	77,8	1,9	20,4	98,2
Exposición de Aves Rapaces	87,3	0	12,7	100
Visitas Guiadas al Foso	86,8	3,8	9,4	96,2
Nivel de calidad en general del evento cultural	96,3	0	3,7	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	39	69,6	70,9	70,9
	Masculino	16	28,6	29,1	100,0
	Total	55	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		

[El lugar donde se realiza el evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	19,6	20,0	20,0
	Bien	23	41,1	41,8	61,8
	Muy bien	21	37,5	38,2	100,0
	Total	55	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		

[Talleres de Jabones Caseros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	5,4	5,5	5,5
	Regular	17	30,4	30,9	36,4
	Bien	15	26,8	27,3	63,6
	Muy bien	20	35,7	36,4	100,0
	Total	55	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		



[Talleres de Papel Reciclado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,6	3,7	3,7
	Regular	7	12,5	13,0	16,7
	Bien	20	35,7	37,0	53,7
	Muy bien	25	44,6	46,3	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

[Talleres de Decoración Vidrios Usados]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	8	14,3	14,5	16,4
	Bien	21	37,5	38,2	54,5
	Muy bien	25	44,6	45,5	100,0
	Total	55	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		

[Espectáculo RECICLAJE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,8	1,9	1,9
	Regular	7	12,5	13,0	14,8
	Bien	22	39,3	40,7	55,6
	Muy bien	24	42,9	44,4	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		



[ECOGYMKANA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,9	1,9
	Mal	3	5,4	5,7	7,5
	Regular	10	17,9	18,9	26,4
	Bien	15	26,8	28,3	54,7
	Muy bien	24	42,9	45,3	100,0
	Total		53	94,6	100,0
Perdidos	Sistema	3	5,4		
Total		56	100,0		

[Programa de Movilidad Sostenible en Bici]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,9	1,9
	Mal	2	3,6	3,7	5,6
	Regular	10	17,9	18,5	24,1
	Bien	19	33,9	35,2	59,3
	Muy bien	22	39,3	40,7	100,0
	Total		54	96,4	100,0
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

[Stand Informativo sobre Reciclaje Doméstico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,6	3,6	3,6
	Regular	11	19,6	20,0	23,6
	Bien	17	30,4	30,9	54,5
	Muy bien	25	44,6	45,5	100,0
	Total		55	98,2	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		



[Stand Fotográfico sobre Diversidad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,9	1,9
	Regular	11	19,6	20,4	22,2
	Bien	28	50,0	51,9	74,1
	Muy bien	14	25,0	25,9	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

[Exposición de Aves Rapaces]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	12,5	12,7	12,7
	Bien	15	26,8	27,3	40,0
	Muy bien	33	58,9	60,0	100,0
	Total	55	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		

[Visitas Guiadas al Foso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,6	3,8	3,8
	Regular	5	8,9	9,4	13,2
	Bien	14	25,0	26,4	39,6
	Muy bien	32	57,1	60,4	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,4		
Total		56	100,0		



Nivel de calidad en general del evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,6	3,7	3,7
	Bien	10	17,9	18,5	22,2
	Muy bien	42	75,0	77,8	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		