

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:**

RUTAS NATURALES CONOCE TUS PLAYAS 2025

**CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y NATURALEZA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 público: **RUTAS NATURALES CONOCE TUS PLAYAS 2025** perteneciente a la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Agosto de 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 41 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 **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Limpieza de los espacios recorridos durante la Ruta	41	4,22
Los horarios de la Ruta	41	4,54
Información recibida sobre la Ruta	41	4,63
Monitor/a de la Ruta	41	4,85
Organización técnica de la Ruta	41	4,68
Biodiversidad de la costa	41	4,46
Aprendizaje durante la Ruta	41	4,66
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA RUTA REALIZADA	41	4,56

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

AÑO 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Limpieza de los espacios recorridos durante la Ruta	7,3%	14,7%	78%	92,7%
Los horarios de la Ruta	2,4%	9,8%	87,8%	97,6%
Información recibida sobre la Ruta	2,4%	0%	97,6%	97,6%
Monitor/a de la Ruta	0%	2,4%	97,6%	100%
Organización técnica de la Ruta	0%	7,3%	92,7%	100%
Biodiversidad de la costa	2,4%	12,2%	85,4%	97,6%
Aprendizaje durante la Ruta	2,4%	7,4%	90,2%	97,6%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA RUTA REALIZADA	2,4%	9,8%	87,8%	97,6%

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	30	73,2	73,2	73,2
	Masculino	11	26,8	26,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	1	2,4	2,4	2,4
	16 a 24 años	3	7,3	7,3	9,8
	25 a 34 años	6	14,6	14,6	24,4
	35 a 44 años	6	14,6	14,6	39,0
	45 a 54 años	11	26,8	26,8	65,9
	55 a 64 años	10	24,4	24,4	90,2
	65 a 71 años	3	7,3	7,3	97,6
	Más de 71 años	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Limpieza de los espacios recorridos durante la Ruta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	7,3	7,3	7,3
	Regular	6	14,7	14,7	22,0
	Bien	11	26,8	26,8	48,8
	Muy bien	21	51,2	51,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Los horarios de la Ruta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,4	2,4	2,4
	Regular	4	9,8	9,8	12,2
	Bien	8	19,5	19,5	31,7
	Muy bien	28	68,3	68,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Información recibida sobre la Ruta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,4	2,4	2,4
	Bien	12	29,3	29,3	31,7
	Muy bien	28	68,3	68,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Monitor/a de la Ruta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,4	2,4	2,4
	Bien	4	9,8	9,8	12,2
	Muy bien	36	87,8	87,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Organización técnica de la Ruta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,3	7,3	7,3
	Bien	7	17,1	17,1	24,4
	Muy bien	31	75,6	75,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Biodiversidad de la costa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,4	2,4	2,4
	Regular	5	12,2	12,2	14,6
	Bien	9	22,0	22,0	36,6
	Muy bien	26	63,4	63,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Aprendizaje durante la Ruta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,4	2,4	2,4
	Regular	3	7,4	7,4	9,8
	Bien	5	12,2	12,2	22,0
	Muy bien	32	78,0	78,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA RUTA REALIZADA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,4	2,4	2,4
	Regular	4	9,8	9,8	12,2
	Bien	7	17,1	17,1	29,3
	Muy bien	29	70,7	70,7	100,0
	Total	41	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	39	95,1	95,1	95,1
	No	2	4,9	4,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TV	1	2,4	2,4	2,4
	Redes Sociales	16	39,0	39,0	41,5
	Página Web	3	7,3	7,3	48,8
	Amigo/a	21	51,2	51,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	