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:

LOS ECO RESCATADORES 2024

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: **LOS ECO RESCATADORES 2024** 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 18** 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 **4,39** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se realizan las actividades	18	3,78
Organización técnica de las actividades	18	4,44
Horario de las actividades	18	3,28
Trato de los monitores/organizadores	18	4,83
Cuenta cuentos interactivos	9	4,89
Juegos	18	4,78
Talleres	17	4,71
Aprendizaje sobre sensibilización ambiental y fauna litoral	9	4,44
Grado de diversión	18	4,50
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LAS ACTIVIDADES	18	**4,39**

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Lugar donde se realizan las actividades	11,1%	33,3%	55,6%	88,9%
Organización técnica de las actividades	5,6%	0%	94,4%	94,4%
Horario de las actividades	33,3%	33,4%	33,3%	66,7%
Trato de los monitores/organizadores	0%	0%	100%	100%
Cuenta cuentos interactivos	0%	0%	100%	100%
Juegos	0%	0%	100%	100%
Talleres	0%	5,9%	94,1%	100%
Aprendizaje sobre sensibilización ambiental y fauna litoral	0%	11,1%	88,9%	100%
Grado de diversión	0%	5,6%	94,4%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LAS ACTIVIDADES	5,6%	0%	94,4%	94,4%

[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 realizan las actividades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	11,1	11,1	11,1
	Regular	6	33,3	33,3	44,4
	Bien	4	22,3	22,3	66,7
	Muy bien	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

[Organización técnica de las actividades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Bien	7	38,8	38,8	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

[Horario de las actividades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,6	5,6	5,6
	Mal	5	27,7	27,7	33,3
	Regular	6	33,4	33,4	66,7
	Muy bien	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

[Trato de los monitores/organizadores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	16,7	16,7	16,7
	Muy bien	15	83,3	83,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

[Cuenta cuentos interactivos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,6	11,1	11,1
	Muy bien	8	44,4	88,9	100,0
	Total	9	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	50,0		
Total		18	100,0		

[Juegos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	22,2	22,2	22,2
	Muy bien	14	77,8	77,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

[Talleres]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,6	5,9	5,9
	Bien	3	16,7	17,6	23,5
	Muy bien	13	72,2	76,5	100,0
	Total	17	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,6		
Total		18	100,0		

[Aprendizaje sobre sensibilización ambiental y fauna litoral]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,6	11,1	11,1
	Bien	3	16,7	33,3	44,4
	Muy bien	5	27,8	55,6	100,0
	Total	9	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	50,0		
Total		18	100,0		

[Grado de diversión]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,6	5,6	5,6
	Bien	7	38,8	38,8	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LAS ACTIVIDADES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Bien	8	44,4	44,4	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo se ha enterado de estas actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	1	5,6	5,6	5,6
	Amigo/a	1	5,6	5,6	11,1
	Lo he visto en la playa	16	88,9	88,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	