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:

RUTAS NATURALES -CONOCE TUS PLAYAS- 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: **RUTAS NATURALES CONOCE TUS PLAYAS 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: 40** 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 **4,70** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Limpieza de los espacios recorridos durante la Ruta	40	3,55
Los horarios de la Ruta	40	4,70
Información recibida sobre la Ruta	40	4,53
Monitor/a de la Ruta	40	5,00
Organización técnica de la Ruta	40	4,70
Biodiversidad de la costa	40	4,03
Aprendizaje durante la Ruta	39	4,77
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA RUTA REALIZADA	40	**4,70**

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]**
Limpieza de los espacios recorridos durante la Ruta	12,5%	35%	52,5%	87,5%
Los horarios de la Ruta	0%	7,5%	92,5%	100%
Información recibida sobre la Ruta	5%	10%	85%	95%
Monitor/a de la Ruta	0%	0%	100%	100%
Organización técnica de la Ruta	2,5%	2,5%	95%	97,5%
Biodiversidad de la costa	7,5%	15%	77,5%	92,5%
Aprendizaje durante la Ruta	0%	7,7%	92,3%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA RUTA REALIZADA	0%	10%	90%	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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	29	72,5	72,5	72,5
	Masculino	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	5,0	5,0	5,0
	25 a 34 años	8	20,0	20,0	25,0
	35 a 44 años	13	32,5	32,5	57,5
	45 a 54 años	10	25,0	25,0	82,5
	55 a 64 años	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Limpieza de los espacios recorridos durante la Ruta]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	12,5	12,5	12,5
	Regular	14	35,0	35,0	47,5
	Bien	15	37,5	37,5	85,0
	Muy bien	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Los horarios de la Ruta]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,5	7,5	7,5
	Bien	6	15,0	15,0	22,5
	Muy bien	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Información recibida sobre la Ruta]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,5	2,5	2,5
	Mal	1	2,5	2,5	5,0
	Regular	4	10,0	10,0	15,0
	Bien	4	10,0	10,0	25,0
	Muy bien	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Monitor/a de la Ruta]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	40	100,0	100,0	100,0

[Organización técnica de la Ruta]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	1	2,5	2,5	5,0
	Bien	6	15,0	15,0	20,0
	Muy bien	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Biodiversidad de la costa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,5	2,5	2,5
	Mal	2	5,0	5,0	7,5
	Regular	6	15,0	15,0	22,5
	Bien	17	42,5	42,5	65,0
	Muy bien	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Aprendizaje durante la Ruta]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,5	7,7	7,7
	Bien	3	7,5	7,7	15,4
	Muy bien	33	82,5	84,6	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA RUTA REALIZADA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	10,0	10,0	10,0
	Bien	4	10,0	10,0	20,0
	Muy bien	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	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	97,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	1	2,5	2,5	2,5
	Redes Sociales	25	62,5	62,5	65,0
	Amigo/a	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	