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:

TALLERES DE RECICLAJE EN LA PLAYA 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: **TALLERES DE RECICLAJE 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:** Del 27 de julio al 25 de agosto de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 21** 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 la valoración de las medias descriptivas y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **3,95** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el taller	21	4,10
Organización técnica del taller infantil	21	4,05
Horario del taller	21	3,71
Trato de los monitores/organizadores	21	4,81
Actividades de reciclaje del taller	21	4,14
Creación de juguetes reutilizando diferentes materiales	20	4,05
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER	21	**3,95**

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 celebra el taller	9,6%	14,2%	76,2%	90,4%
Organización técnica del taller infantil	9,5%	19%	71,5%	90,5%
Horario del taller	19%	19%	62%	81%
Trato de los monitores/organizadores	0%	0%	100%	100%
Actividades de reciclaje del taller	9,6%	14,2%	76,2%	90,4%
Creación de juguetes reutilizando diferentes materiales	15%	10%	75%	85%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER	14,3%	14,3%	71,4%	85,7%

[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	Muy mal	1	4,8	4,8	4,8
	Mal	1	4,8	4,8	9,6
	Regular	3	14,2	14,2	23,8
	Bien	6	28,6	28,6	52,4
	Muy bien	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

[Organización técnica del taller infantil]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	9,5	9,5	9,5
	Regular	4	19,0	19,0	28,6
	Bien	6	28,6	28,6	57,1
	Muy bien	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

[Horario del taller]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	14,2	14,2	14,2
	Mal	1	4,8	4,8	19,0
	Regular	4	19,0	19,0	38,0
	Bien	4	19,0	19,0	57,0
	Muy bien	9	43,0	43,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

[Trato de los monitores/organizadores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	19,0	19,0	19,0
	Muy bien	17	81,0	81,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

[Actividades de reciclaje del taller]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,8	4,8	4,8
	Mal	1	4,8	4,8	9,6
	Regular	3	14,2	14,2	23,8
	Bien	5	23,8	23,8	47,6
	Muy bien	11	52,4	52,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

[Creación de juguetes reutilizando diferentes materiales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,8	5,0	5,0
	Mal	2	9,5	10,0	15,0
	Regular	2	9,5	10,0	25,0
	Bien	5	23,8	25,0	50,0
	Muy bien	10	47,6	50,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,5	9,5	9,5
	Mal	1	4,8	4,8	14,3
	Regular	3	14,3	14,3	28,6
	Bien	5	23,8	23,8	52,4
	Muy bien	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo se ha enterado de los talleres de reciclaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TV	1	4,8	4,8	4,8
	Web	1	4,8	4,8	9,5
	Redes Sociales	3	14,3	14,3	23,8
	Lo he visto en la playa	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	