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:

CAMPAÑA DE VERANO DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL "ARIEL, EL SECRETO DE LA PLAYA" 2023

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: **CAMPAÑA DE VERANO DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL "ARIEL, EL SECRETO DE LA PLAYA" 2023** 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:** 15, 22 y 29 de julio y 12 y 19 de agosto de 2023.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 50** 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 **4,42** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el evento	50	4,82
Organización del evento	50	4,82
Horario del evento	50	4,74
Información recibida del evento	50	4,56
Trato de los monitores	50	4,46
Cuenta cuentos interactivos	50	4,58
Actividades de aprendizaje	50	4,62
Juegos	50	4,62
Talleres	50	4,56
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO	50	4,42

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Lugar donde se celebra el evento	0%	0%	100%	100%
Organización del evento	0%	4%	96%	100%
Horario del evento	0%	2%	98%	100%
Información recibida del evento	0%	8%	92%	100%
Trato de los monitores	0%	14%	86%	100%
Cuenta cuentos interactivos	0%	10%	90%	100%
Actividades de aprendizaje	0%	6%	94%	100%
Juegos	0%	4%	96%	100%
Talleres	0%	2%	98%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO	0%	0%	100%	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

Lugar donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	18,0	18,0	18,0
	Muy bien	41	82,0	82,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Organización del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,0	4,0
	Bien	5	10,0	10,0	14,0
	Muy bien	43	86,0	86,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Horario del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	11	22,0	22,0	24,0
	Muy bien	38	76,0	76,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Información recibida del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,0	8,0	8,0
	Bien	14	28,0	28,0	36,0
	Muy bien	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Trato de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	14,0	14,0	14,0
	Bien	13	26,0	26,0	40,0
	Muy bien	30	60,0	60,0	100,0

	Total	50	100,0	100,0	

Cuenta cuentos interactivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	10,0	10,0	10,0
	Bien	11	22,0	22,0	32,0
	Muy bien	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Actividades de aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	6,0	6,0	6,0
	Bien	13	26,0	26,0	32,0
	Muy bien	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Juegos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,0	4,0
	Bien	15	30,0	30,0	34,0
	Muy bien	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Talleres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	20	40,0	40,0	42,0
	Muy bien	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	29	58,0	58,0	58,0
	Muy bien	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que es satisfactorio para la ciudadanía que se hagan este tipo de actividades para concienciar/sensibilizar sobre las causas ambientales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	49	98,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

¿A través de qué medio informativo se ha enterado de este evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Web	3	6,0	6,0	6,0
	Redes Sociales	24	48,0	48,0	54,0
	Amigo/a	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	