CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

TALLERES INFANTILES DE EDUCACIÓN AMBIENTAL 2023

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **TALLERES INFANTILES DE EDUCACIÓN AMBIENTAL 2023** perteneciente a la Consejería de Medio Ambiente y Sostenibilidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 11 de marzo del año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 30** 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 GENERAL** de ambos **TALLERES** con un valor de media de **4,07** y **3,73** respectivamente sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el taller	30	4,20
Accesibilidad a las instalaciones	30	4,27
Seguridad del lugar donde se celebra el taller	30	4,20
Organización del taller infantil	30	4,30
Información recibida del taller	30	4,17
Trato de los monitores	30	4,17
Desayuno saludable, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	15	3,93
Batucada, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	15	4,13
Regalos, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	14	4,00
Actividades de dibujo, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	15	3,80
Actividades sobre consumo responsable del agua, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	15	4,13
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	15	**4,07**
Actividades de plantación, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	15	3,93
Actividades de pinta caras, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	15	4,00
Actividades de colorear, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	15	3,53
Actividades de reciclaje creativo, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	15	3,60
Juegos interactivos de separación de residuos, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	15	3,80
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	15	**3,73**

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 taller	0%	26,7%	73,3%	100%
Accesibilidad a las instalaciones	0%	16,7%	83,3%	100%
Seguridad del lugar donde se celebra el taller	0%	23,3%	76,7%	100%
Organización del taller infantil	0%	13,3%	86,7%	100%
Información recibida del taller	0%	16,7%	83,3%	100%
Trato de los monitores	0%	16,7%	83,3%	100%
Desayuno saludable, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	6,7%	20%	73,3%	93,3%
Batucada, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	0%	13,3%	86,7%	100%
Regalos, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	7,1%	7,2%	85,7%	92,9%
Actividades de dibujo, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	0%	40%	60%	100%
Actividades sobre consumo responsable del agua, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	0%	13,3%	86,7%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA	0%	13,3%	86,7%	100%
Actividades de plantación, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	6,7%	13,3%	80%	93,3%

[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*.

Actividades de pinta caras, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	6,7%	20%	73,3%	93,3%
Actividades de colorear, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	6,7%	53,3%	40%	93,3%
Actividades de reciclaje creativo, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	6,7%	40%	53,3%	93,3%
Juegos interactivos de separación de residuos, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	6,7%	20%	73,3%	93,3%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE	6,7%	26,7%	66,6%	93,3%

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Indica el taller:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DÍA MUNDIAL DEL AGUA	15	50,0	55,6	55,6
	TALLERES DE RECICLAJE	12	40,0	44,4	100,0
	Total	27	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	10,0		
Total		30	100,0		

Lugar donde se celebra el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	26,7	26,7	26,7
	Bien	8	26,6	26,6	53,3
	Muy bien	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bien	12	40,0	40,0	56,7
	Muy bien	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Seguridad del lugar donde se celebra el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	23,3	23,3	23,3
	Bien	10	33,4	33,4	56,7
	Muy bien	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Organización del taller infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3

	Bien	13	43,4	43,4	56,7
	Muy bien	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Información recibida del taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bien	15	50,0	50,0	66,7
	Muy bien	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Trato de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bien	15	50,0	50,0	66,7
	Muy bien	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Desayuno saludable A rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	6,7	6,7
	Regular	3	10,0	20,0	26,7
	Bien	7	23,3	46,6	73,3
	Muy bien	4	13,3	26,7	100,0
	Total	15	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	50,0		
Total		30	100,0		

Batucada, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	13,3	13,3
	Bien	9	30,0	60,0	73,3
	Muy bien	4	13,3	26,7	100,0
	Total	15	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	50,0		
Total		30	100,0		

Regalos, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	7,1	7,1
	Regular	1	3,3	7,2	14,3
	Bien	9	30,0	64,3	78,6
	Muy bien	3	10,0	21,4	100,0
	Total	14	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	16	53,3		
Total		30	100,0		

Actividades de dibujo, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	20,0	40,0	40,0
	Bien	6	20,0	40,0	80,0
	Muy bien	3	10,0	20,0	100,0
	Total	15	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	50,0		
Total		30	100,0		

Actividades sobre consumo responsable del agua, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	13,3	13,3
	Bien	9	30,0	60,0	73,3
	Muy bien	4	13,3	26,7	100,0
	Total	15	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	50,0		
Total		30	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER, a rellenar por los participantes en el TALLER DÍA MUNDIAL DEL AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	13,3	13,3
	Bien	10	33,3	66,7	80,0
	Muy bien	3	10,0	20,0	100,0
	Total	15	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	50,0		
Total		30	100,0		

Actividades de plantación, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	6,7	6,7
	Regular	2	6,7	13,3	20,0
	Bien	9	30,0	60,0	80,0
	Muy bien	3	10,0	20,0	100,0
	Total	15	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	50,0		
Total		30	100,0		

Actividades de pinta caras, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	6,7	6,7
	Regular	3	10,0	20,0	26,7
	Bien	6	20,0	40,0	66,7
	Muy bien	5	16,7	33,3	100,0
	Total	15	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	50,0		
Total		30	100,0		

Actividades de colorear, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	6,7	6,7
	Regular	8	26,7	53,3	60,0
	Bien	3	10,0	20,0	80,0
	Muy bien	3	10,0	20,0	100,0
	Total	15	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	50,0		
Total		30	100,0		

Actividades de reciclaje creativo, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	6,7	6,7
	Regular	6	20,0	40,0	46,7
	Bien	6	20,0	40,0	86,7
	Muy bien	2	6,7	13,3	100,0

	Total	15	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	50,0		
Total		30	100,0		

Juegos interactivos de separación de residuos, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	6,7	6,7
	Regular	3	10,0	20,0	26,7
	Bien	9	30,0	60,0	86,7
	Muy bien	2	6,7	13,3	100,0
	Total	15	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	50,0		
Total		30	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER, a rellenar por los participantes en los TALLERES DE RECICLAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	6,7	6,7
	Regular	4	13,3	26,7	33,3
	Bien	8	26,7	53,3	86,7
	Muy bien	2	6,7	13,3	100,0
	Total	15	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	50,0		
Total		30	100,0		

¿A través de qué medio informativo te has enterado de los talleres?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	15	50,0	51,7	51,7
	Amigo/a	14	46,7	48,3	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		