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 VERANO "RECICLA EN 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: **TALLERES DE VERANO "RECICLA EN 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:** 8 y 9 de julio 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 **4,34** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el taller	50	4,62
Accesibilidad a las instalaciones	50	4,58
Seguridad del lugar donde se celebra el taller	50	4,78
Organización del taller infantil	50	4,60
Horario del taller	50	4,46
Información recibida del taller	50	4,50
Trato de los monitores	50	4,54
Actividades de reciclaje del taller	50	4,46
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER	50	4,34

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%	0%	100%	100%
Accesibilidad a las instalaciones	0%	2%	98%	100%
Seguridad del lugar donde se celebra el taller	0%	2%	98%	100%
Organización del taller infantil	0%	10%	90%	100%
Horario del taller	0%	14%	86%	100%
Información recibida del taller	0%	12%	88%	100%
Trato de los monitores	0%	4%	96%	100%
Actividades de reciclaje del taller	0%	8%	92%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER	0%	4%	96%	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

Indica el taller:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BARQUITO NAVEGANTE	10	20,0	20,0	20,0
	ATRAPA EL TAPÓN	25	50,0	50,0	70,0
	COMETAS	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Lugar donde se celebra el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	38,0	38,0	38,0
	Muy bien	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	19	38,0	38,0	40,0
	Muy bien	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Seguridad del lugar donde se celebra el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	9	18,0	18,0	20,0
	Muy bien	40	80,0	80,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Organización del taller infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	10,0	10,0	10,0
	Bien	10	20,0	20,0	30,0
	Muy bien	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Horario del taller

		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	

Información recibida del taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	12,0	12,0	12,0
	Bien	13	26,0	26,0	38,0
	Muy bien	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Trato de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,0	4,0
	Bien	19	38,0	38,0	42,0
	Muy bien	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Actividades de reciclaje del taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,0	8,0	8,0
	Bien	19	38,0	38,0	46,0
	Muy bien	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,0	4,0
	Bien	29	58,0	58,0	62,0
	Muy bien	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	38	76,0	77,6	77,6
	Amigo/a	11	22,0	22,4	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		