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:

EL GRAN JUEGO DE LA BIODIVERSIDAD 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: **EL GRAN JUEGO DE LA BIODIVERSIDAD 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 3 al 24 de agosto de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 24** 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 **3,33** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se realizan los juegos	24	4,13
Organización técnica de los juegos	24	4,08
Horario de los juegos	24	3,58
Información recibida de los juegos	24	3,29
Trato de los monitores/organizadores	24	4,33
Las pruebas que hay que superar	24	3,92
El concurso	19	3,26
Los premios a los ganadores	15	2,93
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS JUEGOS	24	**3,33**

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 realizan los juegos	12,5%	20,8%	66,7%	87,5%
Organización técnica de los juegos	12,5%	16,7%	70,8%	87,5%
Horario de los juegos	33,4%	8,3%	58,3%	67,6%
Información recibida de los juegos	37,5%	8,3%	54,2%	62,5%
Trato de los monitores/organizadores	8,3%	8,3%	83,4%	91,7%
Las pruebas que hay que superar	25%	8,3%	66,7%	75%
El concurso	31,6%	21,0%	47,4%	68,4%
Los premios a los ganadores	46,7%	13,3%	40%	53,3%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS JUEGOS	29,2%	25%	45,8%	70,8%

[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

Indique el juego:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JUEGO DE MEMORIA	5	20,8	20,8	20,8
	EL GRAN JUEGO DE LA BIODIVERSIDAD	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Lugar donde se realizan los juegos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,2	4,2	4,2
	Mal	2	8,3	8,3	12,5
	Regular	5	20,8	20,8	33,3
	Bien	1	4,2	4,2	37,5
	Muy bien	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Organización técnica de los juegos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	12,5	12,5	12,5
	Regular	4	16,7	16,7	29,2
	Bien	2	8,3	8,3	37,5
	Muy bien	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Horario de los juegos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	16,7	16,7	16,7
	Mal	4	16,7	16,7	33,4
	Regular	2	8,3	8,3	41,7
	Bien	2	8,3	8,3	50,0
	Muy bien	12	50,0	50,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Información recibida de los juegos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	33,3	33,3	33,3
	Mal	1	4,2	4,2	37,5
	Regular	2	8,3	8,3	45,8
	Bien	2	8,3	8,3	54,1
	Muy bien	11	45,9	45,9	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Trato de los monitores/organizadores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	8,3	8,3	8,3
	Regular	2	8,3	8,3	16,7
	Bien	4	16,7	16,7	33,3
	Muy bien	16	66,7	66,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Las pruebas que hay que superar]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	12,5	12,5	12,5
	Mal	3	12,5	12,5	25,0
	Regular	2	8,3	8,3	33,3
	Bien	1	4,2	4,2	37,5
	Muy bien	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[El concurso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	25,0	31,6	31,6
	Regular	4	16,7	21,0	52,6
	Bien	1	4,2	5,3	57,9
	Muy bien	8	33,3	42,1	100,0
	Total	19	79,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	20,8		
Total		24	100,0		

[Los premios a los ganadores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	25,0	40,0	40,0
	Mal	1	4,2	6,7	46,7
	Regular	2	8,3	13,3	60,0
	Muy bien	6	25,0	40,0	100,0
	Total	15	62,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	37,5		
Total		24	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS JUEGOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	25,0	25,0	25,0
	Mal	1	4,2	4,2	29,2
	Regular	6	25,0	25,0	54,2
	Bien	1	4,2	4,2	58,4
	Muy bien	10	41,7	41,6	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

¿Le ha servido su participación en el Juego para conocer más sobre la Biodiversidad de la playa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	21	87,5	87,5	87,5
	No	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	4	16,7	16,7	16,7
	Lo he visto en la playa	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	