

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:
TALLER DE ELABORACIÓN DE JABONES Y VELAS ECOLÓGICAS
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: **TALLER DE ELABORACIÓN DE JABONES Y VELAS ECOLÓGICAS 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:** Del 17 de marzo al 15 de abril 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 60 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 **4,50** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el taller	60	4,42
Accesibilidad a las instalaciones	60	4,73
Seguridad del lugar donde se celebra el taller	60	4,77
Organización del taller	60	4,63
Información recibida del taller	60	4,73
Trato de los monitores	60	4,70
Actividad de reciclaje de aceite usado	60	4,60
Información sobre el uso correcto del contenedor naranja e importancia del reciclaje de aceite usado	60	4,53
Regalo por participar en el taller	60	4,47
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER	60	4,50

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Lugar donde se celebra el taller	0%	13,3%	86,7%	100%
Accesibilidad a las instalaciones	0%	5%	95%	100%
Seguridad del lugar donde se celebra el taller	0%	3,3%	96,3%	100%
Organización del taller	0%	5%	95%	100%
Información recibida del taller	0%	5%	95%	100%
Trato de los monitores	0%	3,3%	96,3%	100%
Actividad de reciclaje de aceite usado	0%	10%	90%	100%
Información sobre el uso correcto del contenedor naranja e importancia del reciclaje de aceite usado	0%	10%	90%	100%
Regalo por participar en el taller	0%	15%	85%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER	0%	11,7%	88,3%	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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	44	73,3	73,3	73,3
	Masculino	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 16 años	2	3,3	3,3	3,3
	16 a 24 años	12	20,0	20,0	23,3
	25 a 34 años	13	21,7	21,7	45,0
	35 a 45 años	12	20,0	20,0	65,0
	46 a 65 años	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Lugar donde se celebra el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	13,3	13,3	13,3
	Bien	19	31,7	31,7	45,0
	Muy bien	33	55,0	55,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,0	5,0	5,0
	Bien	10	16,7	16,7	21,7
	Muy bien	47	78,3	78,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



Seguridad del lugar donde se celebra el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,3	3,3	3,3
	Bien	10	16,7	16,7	20,0
	Muy bien	48	80,0	80,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Organización del taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,0	5,0	5,0
	Bien	16	26,7	26,7	31,7
	Muy bien	41	68,3	68,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Información recibida del taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,0	5,0	5,0
	Bien	10	16,7	16,7	21,7
	Muy bien	47	78,3	78,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Trato de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,3	3,3	3,3
	Bien	14	23,3	23,3	26,7
	Muy bien	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Actividad de reciclaje de aceite usado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	10,0	10,0	10,0
	Bien	12	20,0	20,0	30,0
	Muy bien	42	70,0	70,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Información sobre el uso correcto del contenedor naranja e importancia del reciclaje de aceite usado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	10,0	10,0	10,0
	Bien	16	26,7	26,7	36,7
	Muy bien	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Regalo por participar en el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	15,0	15,0	15,0
	Bien	14	23,3	23,3	38,3
	Muy bien	37	61,7	61,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	11,7	11,7	11,7
	Bien	16	26,6	26,6	38,3
	Muy bien	37	61,7	61,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Web	3	5,0	5,0	5,0
	Redes Sociales	22	36,7	36,7	41,7
	Amigo/a	35	58,3	58,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Propuestas de mejora para próximos talleres

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	60	100,0	100,0	100,0