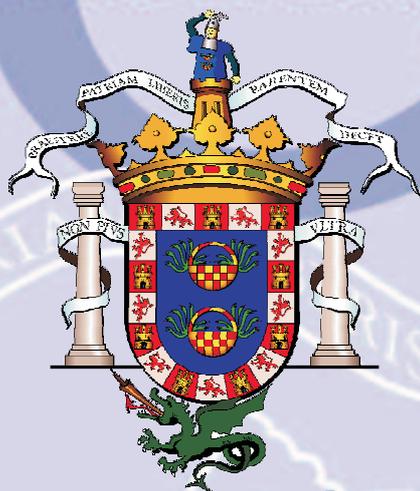


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
CAMPAMENTO JUVENIL DE VOLUNTARIADO
“ENCUENTRO CULTURAL II” 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 evento cultural de la **ENCUENTRO CULTURAL II (2017)** perteneciente a la Consejería de de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la población joven de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 8 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre **ENCUENTRO CULTURAL II (2017)** con un valor de **4.25** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|--------------------------------------------------|----------|--------------|
| Valore el Alojamiento | 8 | 4,88 |
| Valore la Cuota de inscripción | 8 | 4,00 |
| Valore la Accesibilidad a las instalaciones | 8 | 3,75 |
| Valore el Material para realizar las actividades | 8 | 3,13 |
| Valore el Trato personal de los monitores | 8 | 3,38 |
| Valore la Organización técnica del evento | 8 | 2,62 |
| Valore las Actividades realizadas | 8 | 3,37 |
| Valore las Actividades extras | 8 | 3,75 |
| Valore el Almuerzo | 8 | 4,50 |
| Valore las Cenas | 8 | 4,50 |
| Valore el Nivel de Calidad del Campamento | 8 | 4,25 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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



| VALORACIÓN | 2017 | | | |
|--------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Valore el Alojamiento | 100 | 0 | 0 | 100 |
| Valore la Cuota de inscripción | 66,7 | 16,7 | 16,7 | 83,4 |
| Valore la Accesibilidad a las instalaciones | 83,3 | 0 | 16,7 | 100 |
| Valore el Material para realizar las actividades | 16,7 | 0 | 83,3 | 100 |
| Valore el Trato personal de los monitores | 66,6 | 0 | 33,3 | 99,9 |
| Valore la Organización técnica del evento | 33,3 | 0 | 66,7 | 100 |
| Valore las Actividades realizadas | 16,7 | 33,3 | 50 | 66,7 |
| Valore las Actividades extras | 83,3 | 0 | 16,7 | 100 |
| Valore el Almuerzo | 100 | 0 | 0 | 100 |
| Valore las Cenas | 100 | 0 | 0 | 100 |
| Valore el Nivel de Calidad del Campamento | 66,7 | 0 | 33,3 | 100 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mujer | 6 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Valore el Alojamiento

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 1 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Muy bien | 5 | 83,3 | 83,3 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |

Valore la Cuota de inscripción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Regular | 1 | 16,7 | 16,7 | 33,3 |
| | Bien | 4 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |

Valore la Accesibilidad a las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Bien | 3 | 50,0 | 50,0 | 66,7 |
| | Muy bien | 2 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |



Valore el Material para realizar las actividades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 5 | 83,3 | 83,3 | 83,3 |
| | Muy bien | 1 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |

Valore el Trato personal de los monitores

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Bien | 2 | 33,3 | 33,3 | 66,7 |
| | Muy bien | 2 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |

Valore la Organización técnica del evento

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 4 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| | Bien | 2 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |

Valore las Actividades realizadas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Mal | 1 | 16,7 | 16,7 | 33,3 |
| | Regular | 3 | 50,0 | 50,0 | 83,3 |
| | Bien | 1 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |



Valore las Actividades extras

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Bien | 2 | 33,3 | 33,3 | 50,0 |
| | Muy bien | 3 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |

Valore el Almuerzo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 6 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Valore las Cenas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bien | 6 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Valore el Nivel de Calidad del Campamento

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Bien | 4 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 6 | 100,0 | 100,0 | |