

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: CAMPOS DE VOLUNTARIADO JUVENIL 2024

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
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 público: **CAMPOS DE VOLUNTARIADO JUVENIL 2024** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Julio de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 6 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 **4,83** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Alojamiento	6	4,50
Cuota de inscripción	6	3,83
Accesibilidad a las instalaciones	6	4,67
Material para realizar las actividades	6	5,00
Trato personal de los monitores	6	5,00
Comidas (desayuno, almuerzo y cena)	6	3,00
Las actividades realizadas en el voluntariado	6	4,67
Actividades en tiempo libre, de ocio educativo, cultural...	6	4,83
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL CAMPO DE VOLUNTARIADO	6	4,83

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
Alojamiento	0%	0%	100%	100%
Cuota de inscripción	0%	33,3%	66,7%	100%
Accesibilidad a las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Material para realizar las actividades	0%	0%	100%	100%
Trato personal de los monitores	0%	0%	100%	100%
Comidas (desayuno, almuerzo y cena)	33,3%	50%	16,7%	66,7%
Las actividades realizadas en el voluntariado	0%	0%	100%	100%
Actividades en tiempo libre, de ocio educativo, cultural...	0%	0%	100%	100%
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL CAMPO DE VOLUNTARIADO	0%	0%	100%	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

Señala tu procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Madrid	1	16,7	16,7	16,7
	Melilla	3	50,0	50,0	66,7
	País Vasco	1	16,7	16,7	83,3
	Zaragoza	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	4	66,7	80,0	80,0
	Masculino	1	16,7	20,0	100,0
	Total	5	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	16,7		
Total		6	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18	2	33,3	33,3	33,3
	19	3	50,0	50,0	83,3
	26	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

[Alojamiento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

[Cuota de inscripción]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	33,3	33,3	33,3
	Bien	3	50,0	50,0	83,3
	Muy bien	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

[Material para realizar las actividades]

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

[Trato personal de los monitores]

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

[Comidas (desayuno, almuerzo y cena)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	33,3	33,3	33,3
	Regular	3	50,0	50,0	83,3
	Muy bien	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

[Las actividades realizadas en el voluntariado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

[Actividades en tiempo libre, de ocio educativo, cultural...]

		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	

[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL CAMPO DE VOLUNTARIADO]

		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	

¿A través de qué medio te has enterado de los Campos de Voluntariado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Web	1	16,7	16,7	16,7
	Amigo/a	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	