

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:

TALLERES DE EDUCACIÓN EN VALORES 2023

**CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
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: **TALLERES DE EDUCACIÓN EN VALORES 2023** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 1 al 16 de abril 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 40 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 **4,58** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el taller	40	4,48
Accesibilidad a las instalaciones	39	4,62
Seguridad del lugar donde se celebra el taller	40	4,68
Organización del taller infantil	40	4,68
Información recibida del taller	40	4,58
Método de inscripción al taller	40	4,68
Trato de los monitores	40	4,63
Dinámicas de grupo para promover el compañerismo	40	4,80
Actividades de respeto al medio ambiente	40	4,85
Actividades de valoración a la familia	40	4,53
Actividades de respeto y cuidado a los animales	40	4,38
Sorpresas durante los talleres	40	4,48
Fiesta fin de Ramadán en el taller	40	4,55
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER EDUCATIVO	40	4,58

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%	7,5%	92,5%	100%
Accesibilidad a las instalaciones	0%	2,6%	97,4%	100%
Seguridad del lugar donde se celebra el taller	0%	12,5%	87,5%	100%
Organización del taller infantil	0%	2,5%	97,5%	100%
Información recibida del taller	0%	15%	84,5%	100%
Método de inscripción al taller	0%	2,5%	97,5%	100%
Trato de los monitores	0%	2,5%	97,5%	100%
Dinámicas de grupo para promover el compañerismo	0%	0%	100%	100%
Actividades de respeto al medio ambiente	0%	0%	100%	100%
Actividades de valoración a la familia	0%	7,5%	92,5%	100%
Actividades de respeto y cuidado a los animales	0%	20%	80%	100%
Sorpresas durante los talleres	0%	12,5%	87,5%	100%
Fiesta fin de Ramadán en el taller	0%	2,5%	97,5%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER EDUCATIVO	0%	2,5%	97,5%	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

Lugar donde se celebra el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,5	7,5	7,5
	Bien	15	37,5	37,5	45,0
	Muy bien	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,6	2,6
	Bien	13	32,5	33,3	35,9
	Muy bien	25	62,5	64,1	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

Seguridad del lugar donde se celebra el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	12,5	12,5	12,5
	Bien	3	7,5	7,5	20,0
	Muy bien	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Organización del taller infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	11	27,5	27,5	30,0
	Muy bien	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Información recibida del taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	15,0	15,0	15,0
	Bien	5	12,5	12,5	27,5
	Muy bien	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Método de inscripción al taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	11	27,5	27,5	30,0
	Muy bien	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Trato de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	13	32,5	32,5	35,0
	Muy bien	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Dinámicas de grupo para promover el compañerismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Actividades de respeto al medio ambiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	15,0	15,0	15,0
	Muy bien	34	85,0	85,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Actividades de valoración a la familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,5	7,5	7,5
	Bien	13	32,5	32,5	40,0
	Muy bien	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Actividades de respeto y cuidado a los animales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	20,0	20,0	20,0
	Bien	9	22,5	22,5	42,5
	Muy bien	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sorpresas durante los talleres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	12,5	12,5	12,5
	Bien	11	27,5	27,5	40,0
	Muy bien	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fiesta fin de Ramadán en el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	16	40,0	40,0	42,5
	Muy bien	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL TALLER EDUCATIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	15	37,5	37,5	40,0
	Muy bien	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Web	1	2,5	2,5	2,5
	Redes Sociales	25	62,5	62,5	65,0
	Amigo/a	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Propuestas de mejora para próximos talleres

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	40	100,0	100,0	100,0