

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 "AQUÍ Y AHORA I" 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 **AQUÍ Y AHORA I (2017)** perteneciente a la Consejería 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:** 3 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 **AQUÍ Y AHORA I (2017)** con un valor de **3.33** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Alojamiento	3	5
Valore la Cuota de inscripción	3	3,66
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	3	3,33
Valore el Material para realizar las actividades	3	4,00
Valore el Trato personal de los monitores	3	3,00
Valore la Organización técnica del evento	3	3,33
Valore las Actividades realizadas	3	3,66
Valore las Actividades extras	3	4,66
Valore el Almuerzo	3	4,33
Valore las Cenas	3	4,33
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	3	3,33

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	33,3	0	66,7	100
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	33,3	0	66,7	100
Valore el Material para realizar las actividades	100	0	0	100
Valore el Trato personal de los monitores	33,3	0	66,7	100
Valore la Organización técnica del evento	33,3	66,7	0	33,3
Valore las Actividades realizadas	33,3	0	66,7	100
Valore las Actividades extras	33,3	0	66,7	100
Valore el Almuerzo	100	0	0	100
Valore las Cenas	66,7	0	33,3	100
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	33,3	0	66,7	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	3	100,0	100,0	100,0

Valore el Alojamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	3	100,0	100,0	100,0

Valore la Cuota de inscripción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	2	66,7	66,7	66,7
Muy bien	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Valore la Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	2	66,7	66,7	66,7
Bien	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Valore el Material para realizar las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	3	100,0	100,0	100,0



Valore el Trato personal de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	100,0	100,0	100,0

Valore la Organización técnica del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	66,7	66,7	66,7
	Bien	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Valore las Actividades realizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	33,3	33,3	33,3
	Bien	1	33,3	33,3	66,7
	Muy bien	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Valore las Actividades extras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Valore el Almuerzo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	66,7	66,7	66,7
	Muy bien	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	



Valore las Cenas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Valore el Nivel de Calidad del Campamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	66,7	66,7	66,7
	Bien	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	