

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: II JORNADAS ASOCIACIONISMO Y VOLUNTARIADO JOVEN 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: **II JORNADAS ASOCIACIONISMO Y VOLUNTARIADO JOVEN 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:** 18 de febrero de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 52 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 **4,42** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	52	4,63
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	52	4,40
El horario del evento	52	4,35
Standings informativos	52	4,35
Talleres infantiles	52	4,38
Actuación Batusamba	52	4,44
Degustación de pastas	52	4,48
Importancia del evento para fomentar las relaciones entre las diferentes asociaciones y colectivos	52	4,56
Participación en las Jornadas	52	4,48
Valore el NIVEL GENERAL de las II JORNADAS ASOCIACIONISMO Y VOLUNTARIADO JOVEN	52	4,42

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
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	0%	7,7%	92,3%	100%
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	0%	19,2%	80,8%	100%
El horario del evento	1,9%	19,2%	78,9%	98,1%
Standings informativos	0%	21,2%	78,8%	100%
Talleres infantiles	0%	17,3%	82,7%	100%
Actuación Batusamba	0%	15,4%	84,6%	100%
Degustación de pastas	0%	15,4%	84,6%	100%
Importancia del evento para fomentar las relaciones entre las diferentes asociaciones y colectivos	0%	11,5%	88,5%	100%
Participación en las Jornadas	0%	9,6%	90,4%	100%
Valore el NIVEL GENERAL de las II JORNADAS ASOCIACIONISMO Y VOLUNTARIADO JOVEN	0%	9,6%	90,4%	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	33	63,5	63,5	63,5
	Masculino	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

[Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	7,7	7,7	7,7
	Bien	11	21,1	21,1	28,8
	Muy bien	37	71,2	71,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

[Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	19,2	19,2	19,2
	Bien	11	21,2	21,2	40,4
	Muy bien	31	59,6	59,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

[El horario del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,9	1,9	1,9
	Regular	10	19,2	19,2	21,2
	Bien	11	21,2	21,2	42,3
	Muy bien	30	57,7	57,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

[Standings informativos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	21,2	21,2	21,2
	Bien	12	23,0	23,0	44,2
	Muy bien	29	55,8	55,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

[Talleres infantiles]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	17,3	17,3	17,3
	Bien	14	26,9	26,9	44,2
	Muy bien	29	55,8	55,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

[Actuación Batusamba]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	15,4	15,4	15,4
	Bien	13	25,0	25,0	40,4
	Muy bien	31	59,6	59,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

[Degustación de pastas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	15,4	15,4	15,4
	Bien	11	21,2	21,2	36,5
	Muy bien	33	63,5	63,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

[Importancia del evento para fomentar las relaciones entre las diferentes asociaciones y colectivos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	11,5	11,5	11,5
	Bien	11	21,2	21,2	32,7
	Muy bien	35	67,3	67,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

[Participación en las Jornadas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	9,6	9,6	9,6
	Bien	17	32,7	32,7	42,3
	Muy bien	30	57,7	57,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

[Valore el NIVEL GENERAL de las II JORNADAS ASOCIACIONISMO Y VOLUNTARIADO JOVEN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	9,6	9,6	9,6
	Bien	20	38,5	38,5	48,1
	Muy bien	27	51,9	51,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo te has enterado de este evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	WEB	22	42,3	42,3	42,3
	REDES SOCIALES	22	42,3	42,3	84,6
	AMIGOS	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

PARA AYUDARNOS A MEJORAR, DÍGANOS LO QUE PUEDA SER UNA PROPUESTA DE MEJORA AL RESPECTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	52	100,0	100,0	100,0