

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (CURSO 2012/2013)  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 usuarios/ ciudadanos de LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (Curso 2012/2013) perteneciente a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Usuarios de la Escuela de Música y Danza de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el curso 2012/2013

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 334 encuestas recogidas entre las alumnas adultas e infantiles.

- **AFIJACIÓN:** Proporcional.

- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## **2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (CURSO 2012/2013) de Ciudad Autónoma de Melilla*** con un valor de 9,51 sobre 10.

### **Estadísticos descriptivos de las Escuela de Música y Danza Curso 2012/2013)**

	N	MEDIA (*)
Valore la accesibilidad al recinto (señalización, acceso a personas con discapacidad)	334	9,11
Valore el estado de las aulas	332	9,02
Valore el estado de los aseos	331	8,40
Valore la limpieza del recinto	328	8,77
Valore la actitud profesional de los profesores	329	9,90
Valore el nivel de Calidad en general de la Escuela de Danza y Música	334	9,51

(\*) La media se mide en una escala del 1 al 10. Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la **PERCEPCIÓN**, en porcentajes, de los usuarios / ciudadanos de dicho servicio:

	CURSO 2012/2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la accesibilidad al recinto (señalización, acceso a personas con discapacidad)	88,3	2,7	9	97,3
Valore el estado de las aulas	88,6	1,2	10,2	98,8
Valore el estado de los aseos	72,2	6,3	21,5	93,7
Valore la limpieza del recinto	89,9	0,3	9,8	99,7
Valore la actitud profesional de los profesores	99,4	0,3	0,3	99,7
Valore el nivel de Calidad en general de la Escuela de Danza y Música	97,6	0,6	1,8	99,4

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.