

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 (2014-2015)
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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (ALUMNOS- ADULTOS) CURSO 2014-2015** perteneciente a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el curso 2014/2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 147 encuestas de la escuela de música y danza de adultos y 227 de alumnos
- **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 DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA ALUMNAS ADULTAS (CURSO 2014-2015)** con un valor de **8,76** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Alumnas Adultas

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Accesibilidad al recinto	144	8,84
Estado de las AULAS	144	7,79
Estado de los VESTUARIOS	141	7,64
Estado del SUELO donde realiza Ud. la actividad	143	6,90
Estado de los ASEOS	146	7,67
Limpieza del Recinto	145	8,24
Valore la atención del personal de LA SECRETARÍA de la escuela	147	9,04
Valore la atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela	146	9,13
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	146	9,79
Nivel de calidad en general de la escuela de música y danza	147	8,76

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios/ ciudadanos ALUMNAS ADULTAS de dichos servicios:

	CURSO 2014-2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	91,0	2,8	6,3	97,3
Estado de las AULAS	70,8	6,9	22,2	93,0
Estado de los VESTUARIOS	65,2	7,1	27,7	92,9
Estado del SUELO	56,6	27,3	16,1	72,7
Estado de los ASEOS	65,8	9,6	24,7	90,5
Limpieza del Recinto	81,4	2,8	15,9	97,3
Valore la atención del personal de LA SECRETARÍA de la escuela	90,5	2,7	6,8	97,3

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.



Valore la atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela	91,1	2,1	6,8	97,9
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	97,9	1,4	0,7	98,6
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	92,5	2,7	4,8	97,3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estadísticos descriptivos de Alumnas Infantiles

	N	Media (Del 1 al 10)
La entrada al edificio donde se dan las clases	226	9,63
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?]	227	9,84
¿La Escuela de Baile está limpia?	224	9,66
¿Te gusta el horario de las actividades?	226	9,48
¿Cómo son tus profesores?	225	9,97
¿Te gusta la Escuela de Música y Danza?	226	9,96

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios/ ciudadanos ALUMNAS INFANTILES de dichos servicios:

	CURSO 2014-2015			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
La entrada al edificio donde se dan las clases	0,9	11,9	87,2	88,1
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?	0,9	5,7	93,4	94,3
¿La Escuela de Baile está limpia?	0,9	9,4	89,7	90,6
¿Te gusta el horario de las actividades?	0,9	13,7	85,4	86,3
¿Cómo son tus profesores?	0,9	1,8	97,3	98,2
¿Te gusta la Escuela de Música y Danza?	0,9	1,8	97,3	98,2

⁵ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁶ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.