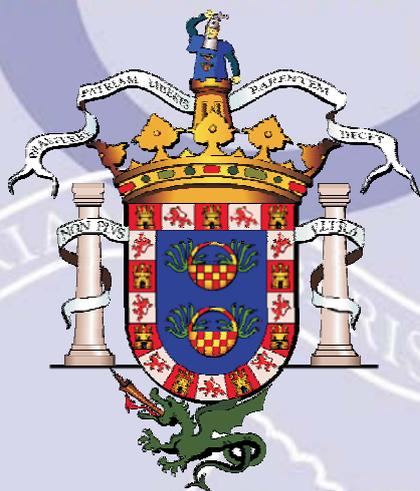


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
ESCUELAS INFANTILES 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 **ESCUELAS INFANTILES** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 249 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 **ESCUELAS INFANTILES** con un valor de **4.89** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	249	4,70
ESTADO DE LAS AULAS	249	4,91
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	249	4,83
ESTADO DEL PATIO	249	4,85
MATERIAL ESCOLAR	249	4,90
LIMPIEZA DEL RECINTO	249	4,91
HORARIO DEL CENTRO	249	4,86
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	249	4,92
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	249	4,91
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	249	4,95
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	249	4,89

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
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	92,7	3,2	4	96,7
ESTADO DE LAS AULAS	99,6	0	0,4	100
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	97,9	0,4	1,7	99,6
ESTADO DEL PATIO	98,3	0	1,6	99,9
MATERIAL ESCOLAR	99,2	0	0,8	100
LIMPIEZA DEL RECINTO	99,2	0	0,8	100
HORARIO DEL CENTRO	97,5	0,8	1,6	99,1
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	98,8	0,8	0,4	99,2
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	98,7	0	1,2	99,9
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	99,6	0	0,4	100
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	99,6	0	0,4	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

ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,2	1,2	1,2
	Mal	5	2,0	2,0	3,2
	Regular	10	4,0	4,0	7,3
	Bien	27	10,8	10,9	18,2
	Muy bien	202	81,1	81,8	100,0
Total		247	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		249	100,0		

ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,4	,4
	Bien	20	8,0	8,0	8,4
	Muy bien	228	91,6	91,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	4	1,6	1,7	2,1
	Bien	29	11,6	12,1	14,2
	Muy bien	205	82,3	85,8	100,0
	Total	239	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	4,0		
Total		249	100,0		



ESTADO DEL PATIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,6	1,6	1,6
	Bien	28	11,2	11,4	13,1
	Muy bien	213	85,5	86,9	100,0
	Total	245	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,6		
Total		249	100,0		

MATERIAL ESCOLAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	,8	,8
	Bien	21	8,4	8,5	9,3
	Muy bien	224	90,0	90,7	100,0
	Total	247	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		249	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	,8	,8
	Bien	18	7,2	7,3	8,1
	Muy bien	226	90,8	91,9	100,0
	Total	246	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,2		
Total		249	100,0		

HORARIO DEL CENTRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	,8	,8
	Regular	4	1,6	1,6	2,4
	Bien	20	8,0	8,0	10,4
	Muy bien	223	89,6	89,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	



TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,8	,8	,8
	Regular	1	,4	,4	1,2
	Bien	10	4,0	4,0	5,2
	Muy bien	235	94,4	94,8	100,0
	Total	248	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		249	100,0		

NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,2	1,2	1,2
	Bien	17	6,8	6,9	8,2
	Muy bien	225	90,4	91,8	100,0
	Total	245	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,6		
Total		249	100,0		

ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,4	,4
	Bien	10	4,0	4,0	4,4
	Muy bien	238	95,6	95,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,4	,4
	Bien	26	10,4	10,5	10,9
	Muy bien	221	88,8	89,1	100,0
	Total	248	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		249	100,0		