

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
LUDOTECAS 2019
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Ludotecas
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Ludotecas (2019)
- Informe General de Calidad de las Ludotecas 2019.
- Anexo I. Tablas de frecuencias de encuestas realizadas en las Ludotecas (2019)
- Anexo II. Tablas Comparativas Interanuales de Estadísticos Descriptivos de las Ludotecas
- Anexo III. Tabla comparativa interanual del Grado de Satisfacción de usuarios de las ludotecas



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **LUDOTECAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración a la Consejería de Economía y Políticas Sociales, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **EL SERVICIO DE LUDOTECAS: Cañada, Pinares y Patio Sevilla 2019 perteneciente** a la Consejería de Educación y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se dan en las ludotecas, Cañada, Pinares, Patio Sevilla 2019.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios /as/ ciudadanos/as de las ludotecas 2019.
- Medir la Calidad, en general, de los servicios y aspectos que se han prestado en las Ludotecas 2019.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso, las Ludotecas de Servicios Sociales 2019.

La recogida de la muestra se ha realizado a través de encuestas personalizadas, in situ, por las agentes/ encuestadoras para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario / a /ciudadano/a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información al respecto mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.



4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de la Ludoteca de Patio Sevilla, Pinares, Cañada 2019.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de las Ludotecas y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado en las ludotecas.

5) CRONOGRAMA

| Colección de datos | En periodos mensuales durante toda la ejecución 2019. (Anual) |
|---|---|
| Introducción de los datos | Febrero 2020 |
| Análisis e Interpretación de los datos | Junio 2020 |



6) DISEÑO MUESTRAL

Se va a recoger *muestras aleatorias* a partir de listas confeccionadas por el área responsable de la ludoteca perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales, escogiendo elementos que forman la muestra tomándolos de K en K a partir de uno escogido al azar. En la tabla siguiente se muestra la población de las ludotecas a fecha de la realización de las evaluaciones, eran los que forman la población a estudiar, que son usuarios/as ciudadanos/as de dichas ludotecas.

La muestra de ámbito local, a través de un muestreo aleatorio simple, está formada por un total de **34 encuestas**.

El test de fiabilidad está en **0,78**, un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano /a al sobre las ludotecas. Para ello utilizaremos cinco cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.



8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para que nos permitiera analizar el perfil de usuario /a de las ludotecas 2019 y conocer la valoración de la calidad de la misma, así como la satisfacción de los servicios que se prestan en dichas ludotecas.

Para la elaboración del Estudio de Calidad de las ludotecas, se han elaborado un modelo de cuestionario: las ludotecas para niños/ as con 18 preguntas, 15 cerradas y 3 abiertas. En el modelo se ha elaborado un bloque denominado: aspectos /servicios de la ludoteca donde hacen una valoración a través de una escala Likert del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien), de una serie de indicadores, de los cuales, 6 indicadores miden la gestión de la ludoteca en general.

La selección de estas variables se ha realizado teniendo en cuenta, por un lado, los objetivos generales del proyecto de evaluación y por otro, la experiencia previa del equipo de calidad. En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras. Dichos cuestionarios son anónimos, ya que lo único que impera en él es recoger información necesaria para poder realizar un análisis detallado, en función de las variables sociodemográficas.

El modelo del cuestionario es el siguiente:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS LUDOTECAS

Esta Encuesta se realiza con motivo del proceso de evaluación de la ludoteca con objeto de mejorar el servicio. Por eso, su opinión es muy importante.

1. ¿Cuántos hijos /as tiene Ud. en la ludoteca?

2. Indíquenos, el número de hijos en función del sexo, que tiene Ud. en la ludoteca.

Niña Niño

3. Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca

| | |
|--------------|--------------------------|
| 4 a 6 años | <input type="checkbox"/> |
| 7 a 9 años | <input type="checkbox"/> |
| 10 a 13 años | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Cuál es su ocupación actualmente?

Trabajando Realizando cursos Otros

5. ¿Y la de su pareja? Trabajando Realizando cursos Otros

6. ¿El horario de la ludoteca se adapta a sus necesidades? Sí No A veces

7. ¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca? Sí No

8. ¿Recoge Ud. a su hijo/ a de la ludoteca? Sí No A veces

9. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud., valorando con ello del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

| ASPECTOS/ SERVICIOS | VALORACIÓN | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Accesibilidad para llegar a la ludoteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore el barrio donde está situada la ludoteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Organización de las aulas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mobiliario de las aulas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore la sala de usos múltiples y juego libre | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Material que se utiliza en las clases | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Seguridad en las aulas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿La atención que los/ as educadoras /es le dan a su hijo /a es la correcta? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/ a en su casa antes de ir a la ludoteca? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/ a en su casa desde que va a la ludoteca? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/ a en el colegio antes de ir a la ludoteca? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/ a en el colegio desde que va a la ludoteca? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nivel de Calidad General de la ludoteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10. ¿Recibe Ud. información de las actividades que realizan sus hijos/ as en la ludoteca?

Sí No A veces



11. ¿Sus hijos/ as llevan a casa los trabajos que han realizado en la ludoteca?

- Sí No A veces

12. ¿Su hijo /a se niega a ir a la ludoteca o por el contrario se alegra de ir?

- Se niega a ir ¿Por qué? _____
 Se alegra de ir. ¿Por qué? _____

13. ¿Colabora su hijo /a en las tareas domésticas?

- Sí No A veces

14. ¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

- Hija Hijo Ninguno

15. ¿Enseña Ud. a todos sus hijos/as a que le ayuden en las tareas domésticas?

- Sí, a todos.
 Sí, a casi todos.
 No, porque ese trabajo sólo es mío
 Sólo a mis hijas para que tenga un buen porvenir.

16. ¿Ud. ha notado mejoría en las calificaciones escolares de su hijo/ a desde que asiste a la ludoteca?

- Mucho Regular Poco Nada

17. ¿Alguna vez ha sufrido Ud. algún altercado, fuera de la ludoteca, mientras esperaba a su hijo/a?

- Sí ¿Cuál?
 No
 A veces ¿cuál?

18. Propuestas de Mejoras



9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general de ludoteca donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Se ha generado una plantilla de datos acumulativos en general para ludotecas niños de Patio de Sevilla, Cañada, Pinares.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano /a / usuario /a tiene sobre las ludotecas. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



10)EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad de los servicios que se dan en las Ludotecas, pertenecientes todas ellas a la Consejería de Educación y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios /as /ciudadanos/ as en esta evaluación puede posibilitar posteriormente, la determinación de aspectos importantes como la accesibilidad al recinto, valoración del entorno del barrio donde está situada la ludoteca, la atención al profesorado, el nivel de calidad del servicio prestado en las ludotecas, etc., es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad** de las **LUDOTECAS 2019**, pertenecientes a la Consejería de Educación y Políticas Sociales, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los Estadísticos Descriptivos y las frecuencias de las variables comunes de los datos acumulativos de las ludotecas 2019.
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Patio Sevilla 2019
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Cañada 2019
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Pinares 2019

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se le ofrece en las **LUDOTECAS 2019**, opiniones que los/as usuarios/ as / ciudadanos/ as de Melilla han hecho al respecto a través de los cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para seguir mejorando la calidad de dichas ludotecas, de modo que el/la ciudadano/a sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS LUDOTECAS DE SERVICIOS SOCIALES (DATOS GLOBALES) 2019

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Servicio de las Ludotecas 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media. La escala de medida es del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien).

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS LUDOTECAS 2019 | | | |
|---|----------|--------------|-------------------|
| | N | Media | Desv. típ. |
| Accesibilidad para llegar a la ludoteca | 34 | 4,32 | 1,147 |
| Valore el barrio donde está situada la ludoteca | 34 | 3,82 | 1,267 |
| Organización de las aulas | 34 | 4,00 | 1,015 |
| Mobiliario de las aulas | 33 | 3,73 | 1,281 |
| Valore la sala de usos múltiples y juego libre | 31 | 3,81 | 1,352 |
| Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre | 33 | 3,30 | 1,630 |
| Material que se utiliza en las clases | 34 | 3,97 | 1,193 |
| Seguridad en las aulas | 34 | 4,35 | ,981 |
| ¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta? | 34 | 4,44 | ,894 |
| ¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores? | 34 | 4,29 | ,938 |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca? | 34 | 3,97 | 1,218 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca? | 34 | 4,32 | ,945 |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca? | 33 | 4,39 | ,899 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca? | 33 | 4,48 | ,619 |
| ¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca? | 34 | 4,29 | ,871 |
| Nivel de Calidad General de la ludoteca | 34 | 4,41 | ,821 |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS LUDOTECAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019 es de 4,41 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por las Ludotecas*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,09 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS LUDOTECAS DE SERVICIOS SOCIALES (DATOS GLOBALES) 2019

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan la evaluación que realiza el usuario/ciudadano de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS LUDOTECAS DE 2019 son:

▪ Accesibilidad para llegar a la ludoteca

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 8.8 |
| Conformes (Regular) | 8.8 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 82.4 |
| Conformidad total (*) | 91.2 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore el barrio donde está situada la ludoteca**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|----------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 14.7 |
| Conformes (Regular) | 26.5 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 58.8 |
| Conformidad total (*) | 85.3 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Organización de las aulas**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|----------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 8.8 |
| Conformes (Regular) | 14.7 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 76.5 |
| Conformidad total (*) | 91.2 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Mobiliario de las aulas**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|----------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 15.2 |
| Conformes (Regular) | 24.2 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 60.6 |
| Conformidad total (*) | 84.8 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore la sala de usos múltiples y juego libre**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 16.1 |
| Conformes (Regular) | 12.9 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 71 |
| Conformidad total (*) | 83.9 |

(*) Satisfacción Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 36.4 |
| Conformes (Regular) | 15.2 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 48.4 |
| Conformidad total (*) | 63.6 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Material que se utiliza en las clases**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 11.8 |
| Conformes (Regular) | 17.6 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 70.6 |
| Conformidad total (*) | 88.2 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Seguridad en las aulas**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 5.9 |
| Conformes (Regular) | 8.8 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 85.3 |
| Conformidad total (*) | 94.1 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 5.9 |
| Conformes (Regular) | 8.8 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 85.3 |
| Conformidad total (*) | 94.1 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 8.8 |
| Conformes (Regular) | 5.9 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 85.3 |
| Conformidad total (*) | 91.2 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



- **¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 14.7 |
| Conformes (Regular) | 11.8 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 73.5 |
| Conformidad total (*) | 85.3 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa desde que va a la ludoteca?**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 8.8 |
| Conformes (Regular) | 5.9 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 85.3 |
| Conformidad total (*) | 91.2 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 6.1 |
| Conformes (Regular) | 9.1 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 84.8 |
| Conformidad total (*) | 93.9 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



- **¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 0 |
| Conformes (Regular) | 6.1 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 93.9 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 5.9 |
| Conformes (Regular) | 8.8 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 85.3 |
| Conformidad total (*) | 94.1 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Nivel de Calidad General de la ludoteca**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|-------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal y Mal) | 2.9 |
| Conformes (Regular) | 11.8 |
| Satisfechos (Muy bien y bien) | 85.3 |
| Conformidad total (*) | 97.1 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos.



ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA DE PATIO SEVILLA 2019

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Servicio de las Ludotecas 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media. La escala de medida es del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien).

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA PATIO SEVILLA 2019 | | | |
|--|----|-------|------------|
| | N | Media | Desv. típ. |
| Valore el barrio donde está situada la ludoteca | 17 | 4,53 | ,800 |
| Organización de las aulas | 17 | 3,94 | 1,249 |
| Mobiliario de las aulas | 17 | 4,12 | ,928 |
| Valore la sala de usos múltiples y juego libre | 16 | 3,94 | 1,181 |
| Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre | 16 | 3,88 | 1,310 |
| Material que se utiliza en las clases | 17 | 3,65 | 1,579 |
| Seguridad en las aulas | 17 | 4,29 | ,772 |
| ¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta? | 17 | 4,59 | ,618 |
| ¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores? | 17 | 4,65 | ,702 |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca? | 17 | 4,24 | 1,091 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca? | 17 | 4,29 | ,985 |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca? | 17 | 4,47 | ,874 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca? | 17 | 4,59 | ,712 |
| ¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca? | 16 | 4,63 | ,619 |
| Nivel de Calidad General de la ludoteca | 17 | 4,65 | ,493 |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Realizando una interpretación de

los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA LUDOTECAS PATIO SEVILLA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019 es de 4,65 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por la Ludoteca Patio Sevilla”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,27 sobre 5** lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA CAÑADA 2019

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Servicio de las Ludotecas 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media. La escala de medida es del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien).



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA CAÑADA 2019

| | N | Media | Desv. típ. |
|--|---|-------|------------|
| Valore el barrio donde está situada la ludoteca | 5 | 3,20 | 1,643 |
| Organización de las aulas | 5 | 2,80 | 1,643 |
| Mobiliario de las aulas | 5 | 3,80 | 1,095 |
| Valore la sala de usos múltiples y juego libre | 5 | 3,20 | 1,643 |
| Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre | 5 | 3,60 | 1,517 |
| Material que se utiliza en las clases | 5 | 2,20 | 1,304 |
| Seguridad en las aulas | 5 | 3,40 | 1,817 |
| ¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta? | 5 | 3,60 | 1,673 |
| ¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores? | 5 | 4,40 | ,894 |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca? | 5 | 4,60 | ,548 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca? | 5 | 3,60 | 1,517 |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca? | 5 | 4,60 | ,548 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca? | 5 | 4,60 | ,548 |
| ¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca? | 5 | 4,40 | ,548 |
| Nivel de Calidad General de la ludoteca | 5 | 4,40 | ,548 |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA LUDOTECA CAÑADA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019 es de 4,40 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por la Ludoteca Cañada*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,71 sobre 5**,



lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA DE PINARES 2019

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Servicio de las Ludotecas 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media. La escala de medida es del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien).

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA PINARES 2019 | | | |
|--|----|-------|------------|
| | N | Media | Desv. típ. |
| Valore el barrio donde está situada la ludoteca | 12 | 4,50 | 1,168 |
| Organización de las aulas | 12 | 4,08 | ,996 |
| Mobiliario de las aulas | 12 | 3,92 | 1,165 |
| Valore la sala de usos múltiples y juego libre | 12 | 3,67 | 1,303 |
| Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre | 10 | 3,80 | 1,476 |
| Material que se utiliza en las clases | 11 | 3,27 | 1,737 |
| Seguridad en las aulas | 12 | 3,75 | 1,357 |
| ¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta? | 12 | 4,33 | ,985 |
| ¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores? | 12 | 4,17 | 1,115 |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca? | 12 | 4,25 | ,866 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca? | 12 | 3,67 | 1,371 |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca? | 12 | 4,00 | 1,128 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca? | 11 | 4,00 | 1,183 |
| ¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca? | 12 | 4,33 | ,651 |
| Nivel de Calidad General de la ludoteca | 12 | 4,08 | ,996 |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA LUDOTECA PINARES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019 es de 4,08 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por la Ludoteca Pinares”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,98 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



TABLA DE FRECUENCIA DE DEL SERVICIO DE LUDOTECAS (DATOS GLOBALES 2019)

¿Cuántos hijos/as tiene Ud. en la ludoteca?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos 1 | 15 | 44,1 | 44,1 | 44,1 |
| 2 | 15 | 44,1 | 44,1 | 88,2 |
| 3 | 2 | 5,9 | 5,9 | 94,1 |
| 4 | 2 | 5,9 | 5,9 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos CAÑADA | 5 | 14,7 | 14,7 | 14,7 |
| PINARES | 12 | 35,3 | 35,3 | 50,0 |
| PATIO | 17 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| SEVILLA | | | | |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

Edad de sus hijos que están en la ludoteca

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos No válido | 29 | 85,3 | 85,3 | 85,3 |
| 4 a 6 años | 5 | 14,7 | 14,7 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

Edad de sus hijos que están en la ludoteca

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos No válido | 15 | 44,1 | 44,1 | 44,1 |
| 7 a 9 años | 19 | 55,9 | 55,9 | 100,0 |
| Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |



Edad de sus hijos que están en la ludoteca

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No válido | 12 | 35,3 | 35,3 | 35,3 |
| | 10 a 13 años | 22 | 64,7 | 64,7 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cuál es su ocupación actualmente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Trabajando | 10 | 29,4 | 30,3 | 30,3 |
| | Realizando cursos | 8 | 23,5 | 24,2 | 54,5 |
| | Otros | 15 | 44,1 | 45,5 | 100,0 |
| | Total | 33 | 97,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 2,9 | | |
| Total | | 34 | 100,0 | | |

¿Y la de su pareja?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Trabajando | 6 | 17,6 | 20,7 | 20,7 |
| | Realizando cursos | 2 | 5,9 | 6,9 | 27,6 |
| | Otros | 21 | 61,8 | 72,4 | 100,0 |
| | Total | 29 | 85,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 14,7 | | |
| Total | | 34 | 100,0 | | |

¿El horario de la ludoteca se adapta a sus necesidades?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 29 | 85,3 | 85,3 | 85,3 |
| | No | 2 | 5,9 | 5,9 | 91,2 |
| | A veces | 3 | 8,8 | 8,8 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |



¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 23 | 67,6 | 74,2 | 74,2 |
| | No | 8 | 23,5 | 25,8 | 100,0 |
| | Total | 31 | 91,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 8,8 | | |
| Total | | 34 | 100,0 | | |

¿Recoge Ud.a su hijo/a de la ludoteca?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 31 | 91,2 | 91,2 | 91,2 |
| | No | 1 | 2,9 | 2,9 | 94,1 |
| | A veces | 2 | 5,9 | 5,9 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | Mal | 1 | 2,9 | 2,9 | 8,8 |
| | Regular | 3 | 8,8 | 8,8 | 17,6 |
| | Bien | 6 | 17,6 | 17,6 | 35,3 |
| | Muy bien | 22 | 64,7 | 64,7 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | Mal | 3 | 8,8 | 8,8 | 14,7 |
| | Regular | 9 | 26,5 | 26,5 | 41,2 |
| | Bien | 5 | 14,7 | 14,7 | 55,9 |
| | Muy bien | 15 | 44,1 | 44,1 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |



Organización de las aulas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Mal | 2 | 5,9 | 5,9 | 8,8 |
| | Regular | 5 | 14,7 | 14,7 | 23,5 |
| | Bien | 14 | 41,2 | 41,2 | 64,7 |
| | Muy bien | 12 | 35,3 | 35,3 | 100,0 |
| | Total | | 34 | 100,0 | 100,0 |

Mobiliario de las aulas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | 8,8 | 9,1 | 9,1 |
| | Mal | 2 | 5,9 | 6,1 | 15,2 |
| | Regular | 8 | 23,5 | 24,2 | 39,4 |
| | Bien | 8 | 23,5 | 24,2 | 63,6 |
| | Muy bien | 12 | 35,3 | 36,4 | 100,0 |
| | Total | | 33 | 97,1 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 1 | 2,9 | | |
| Total | | 34 | 100,0 | | |

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 4 | 11,8 | 12,9 | 12,9 |
| | Mal | 1 | 2,9 | 3,2 | 16,1 |
| | Regular | 4 | 11,8 | 12,9 | 29,0 |
| | Bien | 10 | 29,4 | 32,3 | 61,3 |
| | Muy bien | 12 | 35,3 | 38,7 | 100,0 |
| | Total | | 31 | 91,2 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 3 | 8,8 | | |
| Total | | 34 | 100,0 | | |



Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 7 | 20,6 | 21,2 | 21,2 |
| | Mal | 5 | 14,7 | 15,2 | 36,4 |
| | Regular | 5 | 14,7 | 15,2 | 51,5 |
| | Bien | 3 | 8,8 | 9,1 | 60,6 |
| | Muy bien | 13 | 38,2 | 39,4 | 100,0 |
| | Total | | 33 | 97,1 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 1 | 2,9 | | |
| Total | | 34 | 100,0 | | |

Material que se utiliza en las clases

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | Mal | 2 | 5,9 | 5,9 | 11,8 |
| | Regular | 6 | 17,6 | 17,6 | 29,4 |
| | Bien | 9 | 26,5 | 26,5 | 55,9 |
| | Muy bien | 15 | 44,1 | 44,1 | 100,0 |
| | Total | | 34 | 100,0 | 100,0 |

Seguridad en las aulas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Mal | 1 | 2,9 | 2,9 | 5,9 |
| | Regular | 3 | 8,8 | 8,8 | 14,7 |
| | Bien | 9 | 26,5 | 26,5 | 41,2 |
| | Muy bien | 20 | 58,8 | 58,8 | 100,0 |
| | Total | | 34 | 100,0 | 100,0 |



¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 2 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | Regular | 3 | 8,8 | 8,8 | 14,7 |
| | Bien | 7 | 20,6 | 20,6 | 35,3 |
| | Muy bien | 22 | 64,7 | 64,7 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 3 | 8,8 | 8,8 | 8,8 |
| | Regular | 2 | 5,9 | 5,9 | 14,7 |
| | Bien | 11 | 32,4 | 32,4 | 47,1 |
| | Muy bien | 18 | 52,9 | 52,9 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | Mal | 3 | 8,8 | 8,8 | 14,7 |
| | Regular | 4 | 11,8 | 11,8 | 26,5 |
| | Bien | 10 | 29,4 | 29,4 | 55,9 |
| | Muy bien | 15 | 44,1 | 44,1 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 3 | 8,8 | 8,8 | 8,8 |
| | Regular | 2 | 5,9 | 5,9 | 14,7 |
| | Bien | 10 | 29,4 | 29,4 | 44,1 |
| | Muy bien | 19 | 55,9 | 55,9 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |



¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 2 | 5,9 | 6,1 | 6,1 |
| | Regular | 3 | 8,8 | 9,1 | 15,2 |
| | Bien | 8 | 23,5 | 24,2 | 39,4 |
| | Muy bien | 20 | 58,8 | 60,6 | 100,0 |
| | Total | 33 | 97,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 2,9 | | |
| Total | | 34 | 100,0 | | |

¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 5,9 | 6,1 | 6,1 |
| | Bien | 13 | 38,2 | 39,4 | 45,5 |
| | Muy bien | 18 | 52,9 | 54,5 | 100,0 |
| | Total | 33 | 97,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 2,9 | | |
| Total | | 34 | 100,0 | | |

¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 2 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | Regular | 3 | 8,8 | 8,8 | 14,7 |
| | Bien | 12 | 35,3 | 35,3 | 50,0 |
| | Muy bien | 17 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

Nivel de Calidad General de la ludoteca

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Regular | 4 | 11,8 | 11,8 | 14,7 |
| | Bien | 9 | 26,5 | 26,5 | 41,2 |
| | Muy bien | 20 | 58,8 | 58,8 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |



¿Recibe Ud. información de las actividades que realizan sus hijos/as en la ludoteca?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 29 | 85,3 | 87,9 | 87,9 |
| | Mal | 1 | 2,9 | 3,0 | 90,9 |
| | Regular | 3 | 8,8 | 9,1 | 100,0 |
| | Total | 33 | 97,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 2,9 | | |
| Total | | 34 | 100,0 | | |

¿Sus hijos/as llevan a casa los trabajos que han realizado en la ludoteca?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 27 | 79,4 | 79,4 | 79,4 |
| | No | 4 | 11,8 | 11,8 | 91,2 |
| | A veces | 3 | 8,8 | 8,8 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

¿Su hijo/a se niega a ir a la ludoteca o por lo contrario se alegra de ir?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 4 | 11,8 | 12,1 | 12,1 |
| | No | 29 | 85,3 | 87,9 | 100,0 |
| | Total | 33 | 97,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 2,9 | | |
| Total | | 34 | 100,0 | | |

¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 1 | 17 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | 2 | 6 | 17,6 | 17,6 | 67,6 |
| | 3 | 11 | 32,4 | 32,4 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |



¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 6 | 17,6 | 18,2 | 18,2 |
| | No | 14 | 41,2 | 42,4 | 60,6 |
| | A veces | 5 | 14,7 | 15,2 | 75,8 |
| | 4 | 8 | 23,5 | 24,2 | 100,0 |
| | Total | 33 | 97,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 2,9 | | |
| Total | | 34 | 100,0 | | |

¿Enseña Ud. a todos sus hijos/as a que le ayuden en las tareas domésticas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Hija | 24 | 70,6 | 70,6 | 70,6 |
| | Hijo | 8 | 23,5 | 23,5 | 94,1 |
| | Ambos | 2 | 5,9 | 5,9 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

¿Ud. ha notado mejoría en las calificaciones escolares de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si, a todos | 27 | 79,4 | 79,4 | 79,4 |
| | Si, a casi todos | 6 | 17,6 | 17,6 | 97,1 |
| | No, porque ese trabajo solo es mío | 1 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| | Total | 34 | 100,0 | 100,0 | |

¿Alguna vez ha sufrido Ud. algún altercado, fuera de la ludoteca, mientras esperaba a su hijo/a?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 34 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO II

TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS
(DATOS GLOBALES)**

| | 2011 | | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
|--|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|
| | N | Media | N | Media | N | Media | N | Media | N | Media | N | Media | N | Media | N | Media |
| Accesibilidad para llegar a la ludoteca | 75 | 4,15 | 92 | 4,32 | 57 | 4,46 | 81 | 4,65 | 52 | 4,57 | 60 | 3,65 | 65 | 4,15 | 34 | 4,32 |
| Valore el barrio donde está situada la ludoteca | 75 | 4,24 | 90 | 4,47 | 59 | 3,9 | 80 | 4,55 | 53 | 4,36 | 60 | 3,75 | 65 | 4,24 | 34 | 3,82 |
| Organización de las aulas | 74 | 4,58 | 92 | 4,68 | 56 | 4,59 | 77 | 4,81 | 54 | 4,55 | 60 | 4 | 66 | 3,77 | 34 | 4 |
| Mobiliario de las aulas | 74 | 4,53 | 92 | 4,67 | 56 | 4,55 | 80 | 4,6 | 54 | 4,5 | 57 | 3,84 | 66 | 2,71 | 33 | 3,73 |
| Valore la sala de usos múltiples y juego libre | 74 | 4,47 | 91 | 4,33 | 57 | 4,54 | 79 | 4,77 | 53 | 4,37 | 58 | 3,65 | 65 | 2,81 | 31 | 3,81 |
| Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre | 67 | 4 | 72 | 3,54 | 46 | 4,04 | 76 | 4,62 | 51 | 4,21 | 59 | 3,28 | 64 | 2,48 | 33 | 3,3 |
| Material que se utiliza en las clases | 75 | 4,65 | 91 | 4,73 | 57 | 4,58 | 78 | 4,65 | 53 | 4,36 | 58 | 3,98 | 65 | 2,73 | 34 | 3,97 |
| Seguridad en las aulas | 75 | 4,64 | 92 | 4,8 | 51 | 4,57 | 76 | 4,75 | 53 | 4,56 | 60 | 4,51 | 66 | 4,01 | 34 | 4,35 |
| ¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta? | 75 | 4,67 | 92 | 4,93 | 56 | 4,73 | 69 | 4,87 | 54 | 4,65 | 60 | 4,56 | 66 | 4,4 | 34 | 4,44 |



| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|
| ¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores? | 74 | 4,68 | 92 | 4,78 | 59 | 4,56 | 71 | 4,85 | 52 | 4,69 | 59 | 4,49 | 64 | 4,57 | 34 | 4,29 |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca? | 74 | 3,53 | 92 | 3,55 | 59 | 4,19 | 72 | 4,49 | 53 | 4,36 | 60 | 3,13 | 66 | 4,03 | 34 | 3,97 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca? | 74 | 4,45 | 92 | 4,7 | 60 | 4,38 | 68 | 4,65 | 53 | 4,53 | 60 | 4,11 | 64 | 4,42 | 34 | 4,32 |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca? | 74 | 3,61 | 89 | 3,73 | 58 | 4,19 | 67 | 4,45 | 54 | 4,46 | 60 | 4,28 | 66 | 4,4 | 33 | 4,39 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca? | 75 | 4,44 | 92 | 4,71 | 60 | 4,5 | 68 | 4,66 | 53 | 4,56 | 60 | 4,18 | 66 | 4,5 | 33 | 4,48 |
| ¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca? | 75 | 4,51 | 92 | 4,75 | 59 | 4,46 | 69 | 4,77 | 54 | 4,52 | 60 | 4,23 | 66 | 4,45 | 34 | 4,29 |
| Nivel de Calidad General de la ludoteca | 75 | 4,63 | 91 | 4,81 | 58 | 4,52 | 72 | 4,69 | 54 | 4,44 | 60 | 4,51 | 65 | 3,98 | 34 | 4,41 |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS LUDOTECAS

| | | Accesibilidad para llegar a la ludoteca | Valore el barrio donde está situada la ludoteca | Organización de las aulas | Mobiliario de las aulas | Valore la sala de usos múltiples y juego libre | Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre | Material que se utiliza en las clases | Seguridad en las aulas |
|------|-------------------|---|---|---------------------------|-------------------------|--|--|---------------------------------------|------------------------|
| 2011 | INSATISFECHOS | 0,00% | 1,60% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 5,80% | 0,00% | 0,00% |
| | CONFORME | 3,2% | 11,3% | 0,0% | 4,9% | 1,7% | 2,9% | 3,3% | 0,0% |
| | SATISFECHOS | 96,7% | 87,1% | 100,0% | 95,1% | 98,3% | 91,2% | 96,6% | 100,0% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 100% | 98,40% | 100% | 100% | 100% | 94,10% | 100% | 100% |
| 2012 | INSATISFECHOS | 6,7% | 5,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,0% | 0,0% | 0,0% |
| | CONFORME | 4,0% | 12,0% | 1,3% | 4,0% | 8,1% | 41,8% | 0,0% | 0,0% |
| | SATISFECHOS | 84,0% | 82,6% | 98,7% | 96,0% | 91,9% | 55,3% | 100,0% | 100,0% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 88,0% | 94,6% | 100% | 100% | 100% | 97,1% | 100% | 100% |
| 2013 | INSATISFECHOS | 10,90% | 2,20% | 0,00% | 0,00% | 5,50% | 25,00% | 0,00% | 0,00% |
| | CONFORME | 4,30% | 12,20% | 3,30% | 2,20% | 14,30% | 20,80% | 4,40% | 2,20% |
| | SATISFECHOS | 84,40% | 85,50% | 96,70% | 97,90% | 80,20% | 54,10% | 95,60% | 97,80% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 88,70% | 97,70% | 100% | 100% | 94,50% | 74,90% | 100% | 100% |
| 2014 | INSATISFECHOS | 3,5% | 10,2% | 1,8% | 1,8% | 0,0% | 4,3% | 1,8% | 2,0% |
| | CONFORME | 7,0% | 22,0% | 1,8% | 1,8% | 7,0% | 21,7% | 3,5% | 3,9% |
| | SATISFECHOS | 89,5% | 67,8% | 96,4% | 96,4% | 93,0% | 74,0% | 94,8% | 94,1% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 96,5% | 89,8% | 98,2% | 98,2% | 100% | 95,7% | 98,2% | 98,0% |
| 2016 | INSATISFECHOS | 0% | 3,80% | 3,70% | 3,70% | 5,70% | 7,80% | 5,70% | 3,80% |
| | CONFORME | 13,50% | 15,10% | 9,30% | 11,10% | 13,20% | 15,70% | 15,10% | 9,40% |
| | SATISFECHOS | 86,60% | 81,20% | 87% | 85,20% | 81,10% | 75,50% | 79,20% | 86,80% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 100% | 96,30% | 96,30% | 96,30% | 94,30% | 91,20% | 94,30% | 96,20% |
| 2017 | INSATISFECHOS | 11,70% | 11,70% | 3,3% | 14% | 20,70% | 27,10% | 8,60% | 1,70% |
| | CONFORME | 28,30% | 26,70% | 31,7% | 19,30% | 17,20% | 27,10% | 20,70% | 1,70% |
| | SATISFECHOS | 60,60% | 61,70% | 65,00% | 66,60% | 62,10% | 45,70% | 71% | 96,70% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 88,30% | 88,30% | 96,70% | 85,90% | 82,80% | 67,40% | 79,30% | 98,30% |
| 2018 | INSATISFECHOS | 7,70% | 6,20% | 18,20% | 44% | 44,60% | 57,80% | 47,70% | 9,10% |
| | CONFORME | 10,80% | 13,80% | 12,10% | 24,20% | 23,10% | 15,60% | 26,20% | 10,60% |
| | SATISFECHOS | 81,50% | 80,00% | 69,70% | 31,80% | 32,30% | 26,60% | 26% | 80,30% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 92,30% | 93,80% | 81,80% | 56,00% | 55,40% | 42,20% | 52,40% | 90,90% |
| 2019 | INSATISFECHOS | 8,80% | 14,70% | 8,80% | 15,20% | 16,10% | 36,40% | 11,80% | 5,90% |
| | CONFORME | 8,80% | 26,50% | 14,70% | 24,20% | 12,90% | 15,20% | 17,60% | 8,80% |
| | SATISFECHOS | 82,40% | 58,80% | 76,50% | 60,60% | 71,00% | 48,40% | 70,60% | 85,30% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 91,20% | 85,30% | 91,20% | 84,80% | 83,90% | 63,60% | 88,20% | 94,10% |



| | | ¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta? | ¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores? | ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca? | ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa desde que va a la ludoteca? | ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca? | ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca? | ¿Ha notado Ud. mejora en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca? | Nivel de Calidad General de la ludoteca |
|------|-------------------|--|---|--|--|---|---|---|---|
| 2011 | INSATISFECHOS | 0,0% | 0,0% | | 19,0% | | 0,0% | 1,6% | 0,0% |
| | CONFORME | 0,0% | 1,6% | | 20,6% | | 8,1% | 8,2% | 1,7% |
| | SATISFECHOS | 100,0% | 98,4% | | 60,3% | | 91,9% | 90,2% | 98,3% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 100% | 100% | | 80,9% | | 100% | 98,4% | 100% |
| 2012 | INSATISFECHOS | 0,0% | 0,0% | | 0,0% | | 0,0% | 1,3% | 0,0% |
| | CONFORME | 1,3% | 1,4% | | 5,4% | | 2,6% | 5,3% | 0,0% |
| | SATISFECHOS | 98,7% | 98,6% | | 94,6% | | 97,4% | 93,3% | 100,0% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 100% | 100% | | 100% | | 100% | 98,6% | 100% |
| 2013 | INSATISFECHOS | 0,0% | 1,1% | | 1,1% | | 1,1% | 1,1% | 0,0% |
| | CONFORME | 0,0% | 5,4% | | 3,3% | | 3,3% | 3,3% | 0,0% |
| | SATISFECHOS | 100% | 93,5% | | 95,7% | | 95,7% | 95,6% | 100% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 100% | 98,9% | | 99,0% | | 99,0% | 98,9% | 100% |
| 2014 | INSATISFECHOS | 1,8% | 6,8% | 6,8% | 1,7% | 3,4% | 1,7% | 3,4% | 0,0% |
| | CONFORME | 0,0% | 0,0% | 15,3% | 10,0% | 17,2% | 6,7% | 5,1% | 1,7% |
| | SATISFECHOS | 98,2% | 93,2% | 77,9% | 88,3% | 79,3% | 91,7% | 91,5% | 98,2% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 98,2% | 93,2% | 93,2% | 98,3% | 96,5% | 98,4% | 96,6% | 99,9% |
| 2016 | INSATISFECHOS | 1,9% | 0,0% | 5,7% | 0,0% | 3,7% | 1,9% | 1,9% | 1,9% |
| | CONFORME | 7,4% | 7,7% | 13,2% | 11,3% | 11,1% | 9,4% | 11,1% | 13,0% |
| | SATISFECHOS | 90,7% | 92,3% | 81,2% | 88,7% | 85,2% | 88,7% | 87,0% | 85,2% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 98,1% | 100% | 94,4% | 100% | 96,3% | 98,1% | 98,1% | 98,2% |
| 2017 | INSATISFECHOS | 1,7% | 3,4% | 33,3% | 1,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| | CONFORME | 5,0% | 1,7% | 23,3% | 13,3% | 11,7% | 13,3% | 13,3% | 5,0% |
| | SATISFECHOS | 93,3% | 94,9% | 43,4% | 85,0% | 88,3% | 86,7% | 86,7% | 95,0% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 98,3% | 96,6% | 66,7% | 98,3% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2018 | INSATISFECHOS | 4,5% | 1,6% | 9,1% | 1,6% | 1,5% | 1,5% | 3,0% | 7,7% |
| | CONFORME | 9,1% | 9,4% | 15,2% | 7,8% | 9,1% | 3,0% | 3,0% | 18,5% |
| | SATISFECHOS | 86,4% | 89,1% | 75,8% | 90,6% | 89,4% | 95,5% | 94,0% | 73,9% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 95,50% | 98,50% | 91,00% | 98,40% | 98,50% | 98,50% | 97,00% | 92,40% |
| 2019 | INSATISFECHOS | 5,90% | 8,8% | 14,7% | 8,8% | 6,1% | 0,0% | 5,9% | 2,9% |
| | CONFORME | 8,80% | 5,9% | 11,8% | 5,9% | 9,1% | 6,1% | 8,8% | 11,8% |
| | SATISFECHOS | 85,30% | 85,3% | 73,5% | 85,3% | 84,8% | 93,9% | 85,3% | 85,3% |
| | CONFORMIDAD TOTAL | 94,10% | 91,20% | 85,30% | 91,20% | 93,90% | 100% | 94,10% | 97,10% |