

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (ADULTO) 2019
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJO E IGUALDAD
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 **ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (ALUMNADO ADULTO) 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 139 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 de los servicios prestados por ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA INFANTIL ADULTOS** con un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto: señalización, escaleras,...	130	4,42
Valore el estado de las aulas	134	4,01
Valore el estado de los vestuarios	132	3,70
Valore el estado del suelo donde realizada ud. la actividad	125	4,05
El estado de los aseos	133	3,65
Limpieza del recinto	133	3,96
Valore la atención del personal de la secretaría de la escuela	133	4,46
Valore la información recibida cuando hay ausencia de profesorado	128	4,81
Valore la atención del personal de recepción de la escuela	132	4,48
Valore la actitud profesional de la profesora y /o profesor	132	4,96
Nivel de calidad en general de danza y música	129	4,56

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto: señalización, escaleras,...	91,5	0,8	7,7	99,2
Valore el estado de las aulas	75,4	10,4	14,2	89,6
Valore el estado de los vestuarios	56,8	12,1	31,1	87,9
Valore el estado del suelo donde realizada ud. La actividad	74,4	11,2	14,4	88,8
El estado de los aseos	57,2	13,5	29,3	86,5
Limpieza del recinto	69,2	10,5	20,3	89,5
Valore la atención del personal de la secretaría de la escuela	85	6	9	94
Valore la información recibida cuando hay	95,3	1,6	3,1	98,4

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.



ausencia de profesorado				
Valore la atención del personal de recepción de la escuela	90,1	3,8	6,1	96,2
Valore la actitud profesional del profesor/a	98,5	0	1,5	100
Nivel de calidad en general de danza y música	92,2	0	7,8	100

3. TABLA DE FRECUENCIA

SEÑALE SI ES UD. ALUMNO/A NUEVO O ANTIGUO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo	10	7,2	7,4	7,4
	Antiguo	125	89,9	92,6	100,0
	Total	135	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		139	100,0		

SEÑALE EN QUE ESPECIALIDAD ESTÁ UD. MATRICULADO/A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DANZA ESPAÑOLA	85	61,2	62,5	62,5
	DANZA CLÁSICA	32	23,0	23,5	86,0
	PIANO	7	5,0	5,1	91,2
	FLAUTA TRAVESERA	12	8,6	8,8	100,0
	Total	136	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		139	100,0		

ACCESIBILIDAD AL RECINTO: SEÑALIZACIÓN, ESCALERAS, ACCESO A MINUSVÁLIDOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,8	,8
	Regular	10	7,2	7,7	8,5
	Bien	52	37,4	40,0	48,5
	Muy bien	67	48,2	51,5	100,0
	Total	130	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,5		
Total		139	100,0		



VALORE EL ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,5	1,5
	Mal	12	8,6	9,0	10,4
	Regular	19	13,7	14,2	24,6
	Bien	50	36,0	37,3	61,9
	Muy bien	51	36,7	38,1	100,0
	Total		134	96,4	100,0
Perdidos	Sistema	5	3,6		
Total		139	100,0		

VALORE EL ESTADO DE LOS VESTUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,5	1,5
	Mal	14	10,1	10,6	12,1
	Regular	41	29,5	31,1	43,2
	Bien	39	28,1	29,5	72,7
	Muy bien	36	25,9	27,3	100,0
	Total		132	95,0	100,0
Perdidos	Sistema	7	5,0		
Total		139	100,0		

VALORE EL ESTADO DEL SUELO DONDE REALIZA UD. LA ACTIVIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,6	4,0	4,0
	Mal	9	6,5	7,2	11,2
	Regular	18	12,9	14,4	25,6
	Bien	36	25,9	28,8	54,4
	Muy bien	57	41,0	45,6	100,0
	Total		125	89,9	100,0
Perdidos	Sistema	14	10,1		
Total		139	100,0		



EL ESTADO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,6	3,8	3,8
	Mal	13	9,4	9,8	13,5
	Regular	39	28,1	29,3	42,9
	Bien	43	30,9	32,3	75,2
	Muy bien	33	23,7	24,8	100,0
	Total	133	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,3		
Total		139	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,9	3,0	3,0
	Mal	10	7,2	7,5	10,5
	Regular	27	19,4	20,3	30,8
	Bien	38	27,3	28,6	59,4
	Muy bien	54	38,8	40,6	100,0
	Total	133	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,3		
Total		139	100,0		

VALORE LA ATECIÓN DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,8	,8
	Mal	7	5,0	5,3	6,0
	Regular	12	8,6	9,0	15,0
	Bien	23	16,5	17,3	32,3
	Muy bien	90	64,7	67,7	100,0
	Total	133	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,3		
Total		139	100,0		



VALORE LA INFORMACIÓN RECIBIDA CUANDO HAY AUSENCIA DE PROFESORADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,4	1,6	1,6
	Regular	4	2,9	3,1	4,7
	Bien	10	7,2	7,8	12,5
	Muy bien	112	80,6	87,5	100,0
	Total	128	92,1	100,0	
Perdidos	Sistema	11	7,9		
Total		139	100,0		

VALORE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,5	1,5
	Mal	3	2,2	2,3	3,8
	Regular	8	5,8	6,1	9,8
	Bien	35	25,2	26,5	36,4
	Muy bien	84	60,4	63,6	100,0
	Total	132	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,0		
Total		139	100,0		

VALORE LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA PROFESORA Y /O PROFESOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,4	1,5	1,5
	Bien	1	,7	,8	2,3
	Muy bien	129	92,8	97,7	100,0
	Total	132	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,0		
Total		139	100,0		



NIVEL DE CALIDAD EN GENRAL DE DANZA Y MÚSICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	7,2	7,8	7,8
	Bien	37	26,6	28,7	36,4
	Muy bien	82	59,0	63,6	100,0
	Total	129	92,8	100,0	
Perdidos	Sistema	10	7,2		
Total		139	100,0		