

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 INFANTIL "INFANTA LEONOR" 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 el evento cultural de **ESCUELA INFANTIL “INFANTA LEONOR” 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 51 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 **ESCUELA INFANTIL “INFANTA LEONOR”** con un valor de **4,82** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	51	3,80
Estado de las aulas	51	4,75
Estado higiénico de los aseos	50	4,76
Estado del patio	50	4,76
Material escolar	50	4,76
Limpieza del recinto	51	4,76
Horario del centro	51	4,47
Trato del personal de la escuela	51	4,80
Nivel de calidad de la comida	50	4,68
Actitud profesional de los profesores	51	4,82
Nivel de calidad en general de la escuela infantil	51	4,82

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	56,9	7,8	35,3	92,2
Estado de las aulas	100	0	0	100
Estado higiénico de los aseos	100	0	0	100
Estado del patio	100	0	0	100
Material escolar	100	0	0	100
Limpieza del recinto	100	0	0	100
Horario del centro	94,1	0	5,9	100
Trato del personal de la escuela	100	0	0	100
Nivel de calidad de la comida	100	0	0	100

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.



Actitud profesional de los profesores	100	0	0	100
Nivel de calidad en general de la escuela infantil	100	0	0	100

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	23	45,1	46,9	46,9
	Masculino	26	51,0	53,1	100,0
	Total	49	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,9		
Total		51	100,0		

ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	3	5,9	5,9	7,8
	Regular	18	35,3	35,3	43,1
	Bien	12	23,5	23,5	66,7
	Muy bien	17	33,3	33,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	25,5	25,5	25,5
	Muy bien	38	74,5	74,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	23,5	24,0	24,0
	Muy bien	38	74,5	76,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		



ESTADO DEL PATIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	23,5	24,0	24,0
	Muy bien	38	74,5	76,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

MATERIAL ESCOLAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	23,5	24,0	24,0
	Muy bien	38	74,5	76,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	23,5	23,5	23,5
	Muy bien	39	76,5	76,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

HORARIO DEL CENTRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,9	5,9	5,9
	Bien	21	41,2	41,2	47,1
	Muy bien	27	52,9	52,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	19,6	19,6	19,6
	Muy bien	41	80,4	80,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	



NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	16	31,4	32,0	32,0
	Muy bien	34	66,7	68,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	17,6	17,6	17,6
	Muy bien	42	82,4	82,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	17,6	17,6	17,6
	Muy bien	42	82,4	82,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	