

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 "SAN FRANCISCO" 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 “SAN FRANCISCO” 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:** 49 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 “SAN FRANCISCO”** con un valor de **4,82** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	49	2,61
Estado de las aulas	49	4,69
Estado higiénico de los aseos	43	4,35
Estado del patio	46	4,48
Material escolar	45	4,64
Limpieza del recinto	48	4,81
Horario del centro	49	4,59
Trato del personal de la escuela	49	4,84
Nivel de calidad de la comida	49	4,55
Actitud profesional de los profesores	49	4,80
Nivel de calidad en general de la escuela infantil	49	4,82

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	24,5	46,9	28,6	53,1
Estado de las aulas	98	0	2	100
Estado higiénico de los aseos	79,1	0	20,9	100
Estado del patio	84,8	0	15,2	100
Material escolar	97,8	2,2	0	97,8
Limpieza del recinto	100	0	0	100
Horario del centro	91,8	0	8,2	100
Trato del personal de la escuela	100	0	0	100
Nivel de calidad de la comida	87,8	0	12,2	100
Actitud profesional de los profesores	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.



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	30	61,2	61,2	61,2
	Masculino	19	38,8	38,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	34,7	34,7	34,7
	Mal	6	12,2	12,2	46,9
	Regular	14	28,6	28,6	75,5
	Bien	3	6,1	6,1	81,6
	Muy bien	9	18,4	18,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	13	26,5	26,5	28,6
	Muy bien	35	71,4	71,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	18,4	20,9	20,9
	Bien	10	20,4	23,3	44,2
	Muy bien	24	49,0	55,8	100,0
	Total	43	87,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	12,2		
Total		49	100,0		



ESTADO DEL PATIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	14,3	15,2	15,2
	Bien	10	20,4	21,7	37,0
	Muy bien	29	59,2	63,0	100,0
	Total	46	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,1		
Total		49	100,0		

MATERIAL ESCOLAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	2,0	2,2	2,2
	Bien	12	24,5	26,7	28,9
	Muy bien	32	65,3	71,1	100,0
	Total	45	91,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,2		
Total		49	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	18,4	18,8	18,8
	Muy bien	39	79,6	81,3	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

HORARIO DEL CENTRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,2	8,2	8,2
	Bien	12	24,5	24,5	32,7
	Muy bien	33	67,3	67,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	16,3	16,3	16,3
	Muy bien	41	83,7	83,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	12,2	12,2	12,2
	Bien	10	20,4	20,4	32,7
	Muy bien	33	67,3	67,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	20,4	20,4	20,4
	Muy bien	39	79,6	79,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	18,4	18,4	18,4
	Muy bien	40	81,6	81,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	