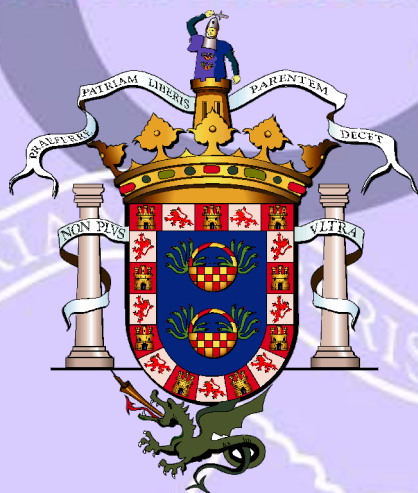


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 VERANO (DATOS GLOBALES) 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJO E IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 DE VERANO (DATOS GLOBALES) 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:** 253 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 DE VERANO** con un valor de **4,52** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a discapacitado)	253	4,32
La atención del personal de la Secretaría de la escuela	252	4,63
Valore las aulas	252	4,58
La actitud profesional de la profesora y/o profesor	252	4,73
Lugar donde se realiza el curso	253	4,52
Valore el Taller que realiza y/o ha realizado	251	4,59
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano	250	4,52

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, acceso a discapacitado)	94,4	0,5	5,1	99,5
La atención del personal de la Secretaría de la escuela	96,8	0	3,2	100
Valore las aulas	91,2	2,5	6,3	97,5
La actitud profesional de la profesora y/o profesor	98	0	2	100
Lugar donde se realiza el curso	93,6	3,6	2,8	96,4
Valore el Taller que realiza y/o ha realizado	98	0	2	100
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano	96,8	0	3,2	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.



3. TABLAS DE FRECUENCIA

[JULIO] Señale donde está matriculado su hijo en ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	203	80,2	80,2	80,2
	Sí	50	19,8	19,8	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

[AGOSTO] Señale donde está matriculado su hijo en ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	228	90,1	90,1	90,1
	Sí	25	9,9	9,9	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

[JULIO] Señale donde está matriculado su hijo: ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	241	95,3	95,3	95,3
	Sí	12	4,7	4,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

[AGOSTO] Señale donde está matriculado su hijo: ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	229	90,5	90,5	90,5
	Sí	24	9,5	9,5	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES-TEAMAVENTURA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	19	7,5	55,9	55,9
	AGOSTO	15	5,9	44,1	100,0
	Total	34	13,4	100,0	
Perdidos	Sistema	219	86,6		
Total		253	100,0		



Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES ARTÍSTICO INFANTILES INGLÉS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	23	9,1	38,3	38,3
	AGOSTO	37	14,6	61,7	100,0
	Total	60	23,7	100,0	
Perdidos	Sistema	193	76,3		
Total		253	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES DEPORTIVOS INGLÉS-FMF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AGOSTO	46	18,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	207	81,8		
Total		253	100,0		

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	13	5,1	5,1	5,5
	Bien	142	56,1	56,1	61,7
	Muy bien	97	38,3	38,3	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

La atención del personal de la Secretaría de la escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	3,2	3,2	3,2
	Bien	76	30,0	30,2	33,3
	Muy bien	168	66,4	66,7	100,0
	Total	252	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		253	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,8	,8	,8
	Mal	4	1,6	1,6	2,4
	Regular	16	6,3	6,3	8,7
	Bien	54	21,3	21,4	30,2
	Muy bien	176	69,6	69,8	100,0
	Total	252	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		253	100,0		

La actitud profesional de la profesora y/o profesor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	2,0	2,0	2,0
	Bien	57	22,5	22,6	24,6
	Muy bien	190	75,1	75,4	100,0
	Total	252	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		253	100,0		

Lugar donde se realiza el curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,4	2,4	2,4
	Mal	3	1,2	1,2	3,6
	Regular	7	2,8	2,8	6,3
	Bien	75	29,6	29,6	36,0
	Muy bien	162	64,0	64,0	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Valore el Taller que realiza y/o ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	2,0	2,0	2,0
	Bien	94	37,2	37,5	39,4
	Muy bien	152	60,1	60,6	100,0
	Total	251	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		253	100,0		



Valore el Nivel de Calidad, en general, de la E

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	3,2	3,2	3,2
	Bien	103	40,7	41,2	44,4
	Muy bien	139	54,9	55,6	100,0
	Total	250	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,2		
Total		253	100,0		

¿Es satisfactorio para la Ciudad que se realicen estas actividades "Escuela de Verano"?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	244	96,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	9	3,6		
Total		253	100,0		