

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

ESCUELA INFANTIL "INFANTA LEONOR"

2022

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio público: **ESCUELA INFANTIL “INFANTA LEONOR” 2022** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Mayo y junio de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 50 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio ESCUELA INFANTIL “INFANTA LEONOR” 2022** con un valor de **4,22** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	50	4,48
ESTADO DE LAS AULAS	50	4,28
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	50	4,14
ESTADO DEL PATIO	50	4,20
MATERIAL ESCOLAR	49	4,35
LIMPIEZA DEL RECINTO	50	4,46
HORARIO DEL CENTRO	50	4,50
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	50	4,32
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	50	4,22
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	50	4,12
Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID	50	4,12
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	50	4,22

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	0%	14%	86%	100%
ESTADO DE LAS AULAS	0%	16%	84%	100%
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	0%	28%	72%	100%
ESTADO DEL PATIO	0%	28%	72%	100%
MATERIAL ESCOLAR	0%	18,4%	81,6%	100%
LIMPIEZA DEL RECINTO	0%	10%	90%	100%
HORARIO DEL CENTRO	0%	6%	94%	100%
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	0%	14%	86%	100%
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	0%	20%	80%	100%
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	0%	24%	76%	100%
Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID	0%	28%	72%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	0%	18%	82%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



3. TABLAS DE FRECUENCIA

SELECCIONE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	INFANTA LEONOR	50	100,0	100,0	100,0

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	50	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	32	64,0	64,0	64,0
	Masculino	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	14,0	14,0	14,0
	Bien	12	24,0	24,0	38,0
	Muy bien	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[ESTADO DE LAS AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	16,0	16,0	16,0
	Bien	20	40,0	40,0	56,0
	Muy bien	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	28,0	28,0	28,0



Bien	15	30,0	30,0	58,0
Muy bien	21	42,0	42,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

[ESTADO DEL PATIO]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	14	28,0	28,0	28,0
Bien	12	24,0	24,0	52,0
Muy bien	24	48,0	48,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

[MATERIAL ESCOLAR]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	9	18,0	18,4	18,4
Bien	14	28,0	28,6	46,9
Muy bien	26	52,0	53,1	100,0
Total	49	98,0	100,0	
Perdidos Sistema	1	2,0		
Total	50	100,0		

[LIMPIEZA DEL RECINTO]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	5	10,0	10,0	10,0
Bien	17	34,0	34,0	44,0
Muy bien	28	56,0	56,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

[HORARIO DEL CENTRO]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	3	6,0	6,0	6,0
Bien	19	38,0	38,0	44,0
Muy bien	28	56,0	56,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	



[TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	14,0	14,0	14,0
	Bien	20	40,0	40,0	54,0
	Muy bien	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	20,0	20,0	20,0
	Bien	19	38,0	38,0	58,0
	Muy bien	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	24,0	24,0	24,0
	Bien	20	40,0	40,0	64,0
	Muy bien	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	28,0	28,0	28,0
	Bien	16	32,0	32,0	60,0
	Muy bien	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	18,0	18,0	18,0
	Bien	21	42,0	42,0	60,0
	Muy bien	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



¿Le llega a Ud. la información del día a día de su hijo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos sí	50	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	43	86,0	86,0	86,0
No	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	43	86,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	7	14,0		
Total	50	100,0		

En caso afirmativo, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1(muy mal) al 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	50	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	50	100,0	100,0	100,0

En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) al 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	50	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Propuestas de Mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50	100,0	100,0	100,0