

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: AULAS CULTURALES PARA MAYORES 2024

CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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: **AULAS CULTURALES PARA MAYORES 2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 141 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** con un valor de **4,93** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Gimnasia	65	5,00
Caminata	10	5,00
Zumba	26	5,00
Baile	12	5,00
Sevillanas	23	5,00
Batuka	23	5,00
Piano	4	5,00
Coro	8	5,00
Teatro	18	4,94
Manualidades	8	5,00
Manualidades con telas	6	5,00
Cocina	21	5,00
Pintura	10	5,00
Iniciación al Dibujo y la Pintura	5	5,00
Dibujo	7	5,00
Restauración	1	5,00
Escultura y Cerámica	9	5,00
Alfabetización	3	5,00
Cultura General I y II	14	5,00
Taller de Radio	5	5,00
Taller de Memoria	28	5,00
Historia	5	5,00
Redes Sociales	1	5,00

Francés	4	4,75
Atención en Trabajo Social	1	5,00
Grupo de Lectores	0	
Relajación	6	5,00
ACTIVIDADES EXTRA	38	4,84
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a minusválidos)	141	4,76
Valore el estado de las aulas	141	4,77
Valore el estado higiénico de los aseos	115	4,90
Valore el estado higiénico de los vestuarios	59	4,98
Limpieza del recinto	141	4,96
Valore la atención y cortesía del personal de la escuela (recepción...)	141	4,96
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	141	4,96
Valore los horarios de la Escuela	140	4,93
Valore los materiales que distribuye el centro	101	4,96
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las ACTIVIDADES	139	4,91
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las AULAS CULTURALES PARA MAYORES	137	4,93

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Gimnasia	0%	0%	100%	100%
Caminata	0%	0%	100%	100%
Zumba	0%	0%	100%	100%
Baile	0%	0%	100%	100%
Sevillanas	0%	0%	100%	100%
Batuka	0%	0%	100%	100%
Piano	0%	0%	100%	100%
Coro	0%	0%	100%	100%
Teatro	0%	0%	100%	100%
Manualidades	0%	0%	100%	100%
Manualidades con telas	0%	0%	100%	100%
Cocina	0%	0%	100%	100%
Pintura	0%	0%	100%	100%
Iniciación al Dibujo y la Pintura	0%	0%	100%	100%
Dibujo	0%	0%	100%	100%
Restauración	0%	0%	100%	100%
Escultura y Cerámica	0%	0%	100%	100%
Alfabetización	0%	0%	100%	100%
Cultura General I y II	0%	0%	100%	100%
Taller de Radio	0%	0%	100%	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*.

Taller de Memoria	0%	0%	100%	100%
Historia	0%	0%	100%	100%
Redes Sociales	0%	0%	100%	100%
Francés	0%	0%	100%	100%
Atención en Trabajo Social	0%	0%	100%	100%
Grupo de Lectores	-	-	-	-
Relajación	0%	0%	100%	100%
ACTIVIDADES EXTRA	2,6%	2,6%	94,8%	97,4%
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a minusválidos)	2,8%	3,6%	93,6%	97,2%
Valore el estado de las aulas	0%	4,3%	95,7%	100%
Valore el estado higiénico de los aseos	0,9%	1,7%	97,4%	99,1%
Valore el estado higiénico de los vestuarios	0%	0%	100%	100%
Limpieza del recinto	0%	0%	100%	100%
Valore la atención y cortesía del personal de la escuela (recepción...)	0,7%	0,7%	98,6%	99,3%
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	0,7%	0,7%	98,6%	99,3%
Valore los horarios de la Escuela	0%	1,4%	98,6%	100%
Valore los materiales que distribuye el centro	0%	0%	100%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las ACTIVIDADES	1,4%	0%	98,6%	98,6%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las AULAS CULTURALES PARA MAYORES	0,7%	0,7%	98,6%	99,3%

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Actor Tallaví	1	,7	,7	,7
	Alcazaba	1	,7	,7	1,4
	Alfonso XIII	13	9,2	9,2	10,6
	Álvaro de Bazán	2	1,4	1,4	12,1
	Ataque Seco	3	2,1	2,1	14,2
	Virgen de la Victoria	12	8,5	8,5	22,7
	Barriada García Valiño	2	1,4	1,4	24,1
	Barrio hebreo	1	,7	,7	24,8
	Barrios los cuernos	1	,7	,7	25,5
	Batería jota	4	2,8	2,8	28,4
	Cabrerizas	2	1,4	1,4	29,8
	Calvo Sotelo	10	7,1	7,1	36,9
	Carretera Hidum	2	1,4	1,4	38,3
	Centro	2	1,4	1,4	39,7
	Concepción arenal	1	,7	,7	40,4
	Constitución	3	2,1	2,1	42,6
	Crta.farhana	1	,7	,7	43,3
	Explanada camellos	1	,7	,7	44,0
	General Aizpuru	1	,7	,7	44,7
	General Astilleros	1	,7	,7	45,4
	Hernán Cortés	1	,7	,7	46,1
	Hipódromo	4	2,8	2,8	48,9
	Hispanidad	1	,7	,7	49,6
	Huerta Salama	1	,7	,7	50,4
	Ibáñez Marín	1	,7	,7	51,1
	Industrial	11	7,8	7,8	58,9
	Medina Sidonia	4	2,8	2,8	61,7
	Monte María Cristina	1	,7	,7	62,4
	Palmeras	1	,7	,7	63,1
	Paseo Marítimo	5	3,5	3,5	66,7
	Plus ultra	2	1,4	1,4	68,1
	Primo de Rivera	1	,7	,7	68,8
	Príncipe	4	2,8	2,8	71,6
	Real	31	22,0	22,0	93,6
	Tesorillo	4	2,8	2,8	96,5
	Tiro Nacional	5	3,5	3,5	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Señale si es Ud. alumno/a nuevo/a o antiguo/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo/a	57	40,4	40,4	40,4
	Antiguo/a	84	59,6	59,6	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	105	74,5	74,5	74,5
	Masculino	36	25,5	25,5	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50 a 55 años	15	10,6	10,8	10,8
	56 a 61 años	24	17,0	17,3	28,1
	62 a 67 años	48	34,0	34,5	62,6
	68 a 73 años	25	17,7	18,0	80,6
	74 a 80 años	22	15,6	15,8	96,4
	más de 80 años	5	3,5	3,6	100,0
	Total	139	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		141	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	80	56,7	58,0	58,0
	Soltero/a	7	5,0	5,1	63,0
	Separado/a	16	11,3	11,6	74,6
	Viudo/a	35	24,8	25,4	100,0
	Total	138	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		141	100,0		

[Gimnasia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	65	46,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	76	53,9		
Total		141	100,0		

[Caminata]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	10	7,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	131	92,9		
Total		141	100,0		

[Zumba]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	26	18,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	115	81,6		
Total		141	100,0		

[Baile]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	8,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	129	91,5		
Total		141	100,0		

[Sevillanas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	23	16,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	118	83,7		
Total		141	100,0		

[Batuka]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	23	16,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	118	83,7		
Total		141	100,0		

[Piano]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	2,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	137	97,2		
Total		141	100,0		

[Coro]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	5,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	133	94,3		
Total		141	100,0		

[Teatro]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	5,6	5,6
	Muy bien	17	12,1	94,4	100,0
	Total	18	12,8	100,0	
Perdidos	Sistema	123	87,2		
Total		141	100,0		

[Manualidades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	5,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	133	94,3		
Total		141	100,0		

[Manualidades con telas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	4,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	135	95,7		
Total		141	100,0		

[Cocina]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	21	14,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	120	85,1		
Total		141	100,0		

[Pintura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	10	7,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	131	92,9		
Total		141	100,0		

[Iniciación al Dibujo y la Pintura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	3,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	136	96,5		
Total		141	100,0		

[Dibujo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	7	5,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	134	95,0		
Total		141	100,0		

[Restauración]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	140	99,3		
Total		141	100,0		

[Escultura y Cerámica]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	9	6,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	132	93,6		
Total		141	100,0		

[Alfabetización]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	2,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	138	97,9		
Total		141	100,0		

[Cultura General I y II]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	9,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	127	90,1		
Total		141	100,0		

[Taller de Radio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	3,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	136	96,5		
Total		141	100,0		

[Taller de Memoria]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	28	19,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	113	80,1		
Total		141	100,0		

[Historia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	3,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	136	96,5		
Total		141	100,0		

[Redes Sociales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	140	99,3		
Total		141	100,0		

[Francés]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	25,0	25,0
	Muy bien	3	2,1	75,0	100,0
	Total	4	2,8	100,0	
Perdidos	Sistema	137	97,2		
Total		141	100,0		

[Atención en Trabajo Social]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	140	99,3		
Total		141	100,0		

[Grupo de Lectores]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	141	100,0

[Relajación]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	4,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	135	95,7		
Total		141	100,0		

[ACTIVIDADES EXTRAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	2,6	2,6
	Regular	1	,7	2,6	5,2
	Muy bien	36	25,5	94,8	100,0
	Total	38	27,0	100,0	
Perdidos	Sistema	103	73,0		
Total		141	100,0		

¿Cómo considera Ud. la oferta pública para el Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	138	97,9	97,9	97,9
	Regular	2	1,4	1,4	99,3
	Mal	1	,7	,7	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de la existencia de Aulas Culturales para Mayores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa escrita	13	9,2	9,2	9,2
	Radio	3	2,1	2,1	11,3
	TV	6	4,3	4,3	15,6
	Amigo/a	101	71,6	71,6	87,2
	Redes Sociales	18	12,8	12,8	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

[Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a minusválidos)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,8	2,8	2,8
	Regular	5	3,6	3,6	6,4
	Bien	12	8,5	8,5	14,9
	Muy bien	120	85,1	85,1	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

[Valore el estado de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	4,3	4,3	4,3
	Bien	20	14,1	14,1	18,4
	Muy bien	115	81,6	81,6	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

[Valore el estado higiénico de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,9	,9
	Regular	2	1,4	1,7	2,6
	Bien	5	3,5	4,4	7,0
	Muy bien	107	75,9	93,0	100,0
	Total	115	81,6	100,0	
Perdidos	Sistema	26	18,4		
Total		141	100,0		

[Valore el estado higiénico de los vestuarios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	1,7	1,7
	Muy bien	58	41,1	98,3	100,0
	Total	59	41,8	100,0	
Perdidos	Sistema	82	58,2		
Total		141	100,0		

[Limpieza del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	4,3	4,3	4,3
	Muy bien	135	95,7	95,7	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

[Valore la atención y cortesía del personal de la escuela (recepción...)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	1	,7	,7	1,4
	Muy bien	139	98,6	98,6	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

[Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	1	,7	,7	1,4
	Bien	1	,7	,7	2,1
	Muy bien	138	97,9	97,9	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

[Valore los horarios de la Escuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,4	1,4	1,4
	Bien	6	4,3	4,3	5,7
	Muy bien	132	93,6	94,3	100,0
	Total	140	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		141	100,0		

[Valore los materiales que distribuye el centro]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	2,8	4,0	4,0
	Muy bien	97	68,8	96,0	100,0
	Total	101	71,6	100,0	
Perdidos	Sistema	40	28,4		
Total		141	100,0		

[Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las ACTIVIDADES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,4	1,4	1,4
	Bien	6	4,4	4,4	5,8
	Muy bien	131	92,9	94,2	100,0
	Total	139	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		141	100,0		

[Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las AULAS CULTURALES PARA MAYORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	1	,7	,7	1,5
	Bien	3	2,1	2,2	3,6
	Muy bien	132	93,6	96,4	100,0
	Total	137	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,8		
Total		141	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	77	54,6	55,0	55,0
	No	63	44,7	45,0	100,0
	Total	140	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		141	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	78	55,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	63	44,7		
Total		141	100,0		

En caso de uso, valore EL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	141	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	15,6	16,1	16,1
	No	115	81,6	83,9	100,0
	Total	137	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,8		
Total		141	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,5	23,8	23,8
	Bien	9	6,4	42,9	66,7
	Muy bien	7	5,0	33,3	100,0
	Total	21	14,9	100,0	
Perdidos	Sistema	120	85,1		
Total		141	100,0		