

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: ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ADULTOS) 2024**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES  
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: **ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ADULTOS) 2024** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 33 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 **4,61** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                                         | N  | MEDIA |
|-------------------------------------------------------------------|----|-------|
| Accesibilidad al recinto                                          | 33 | 4,79  |
| Valore el estado de las aulas                                     | 32 | 4,34  |
| Valore el estado higiénico de las aulas                           | 33 | 4,58  |
| Valore el estado higiénico de los aseos                           | 32 | 4,50  |
| Limpieza del recinto                                              | 32 | 4,69  |
| Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)      | 31 | 4,87  |
| Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor        | 32 | 4,91  |
| Valore los horarios de la Escuela                                 | 33 | 4,21  |
| Valore los materiales que distribuye la Escuela                   | 32 | 4,44  |
| Valore la exposición de Fin de Curso                              | 26 | 4,85  |
| Valore la información recibida cuando hay ausencia de profesorado | 31 | 4,71  |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL de la Escuela                  | 33 | 4,61  |

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

| AÑO 2024                                                          |                            |                        |                          |                                |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                                        | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad al recinto                                          | 0%                         | 3%                     | 97%                      | 100%                           |
| Valore el estado de las aulas                                     | 0%                         | 9,4%                   | 90,6%                    | 100%                           |
| Valore el estado higiénico de las aulas                           | 0%                         | 6,1%                   | 93,9%                    | 100%                           |
| Valore el estado higiénico de los aseos                           | 3,1%                       | 0%                     | 96,9%                    | 96,9%                          |
| Limpieza del recinto                                              | 0%                         | 3,1%                   | 96,9%                    | 100%                           |
| Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)      | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor        | 0%                         | 3,1%                   | 96,9%                    | 100%                           |
| Valore los horarios de la Escuela                                 | 3%                         | 12,1%                  | 84,9%                    | 97%                            |
| Valore los materiales que distribuye la Escuela                   | 3,1%                       | 6,3%                   | 90,6%                    | 96,9%                          |
| Valore la exposición de Fin de Curso                              | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Valore la información recibida cuando hay ausencia de profesorado | 0%                         | 3,2%                   | 96,8%                    | 100%                           |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL de la Escuela                  | 0%                         | 3%                     | 97%                      | 100%                           |

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

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

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

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

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Nuevo   | 11         | 33,3       | 34,4                 | 34,4                    |
|          | Antiguo | 21         | 63,6       | 65,6                 | 100,0                   |
|          | Total   | 32         | 97,0       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema | 1          | 3,0        |                      |                         |
| Total    |         | 33         | 100,0      |                      |                         |

#### SEXO

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Femenino  | 27         | 81,8       | 84,4                 | 84,4                    |
|          | Masculino | 5          | 15,2       | 15,6                 | 100,0                   |
|          | Total     | 32         | 97,0       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema   | 1          | 3,0        |                      |                         |
| Total    |           | 33         | 100,0      |                      |                         |

Señale en qué especialidad está Ud. matriculado/a:

|          |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Pintura I  | 1          | 3,0        | 3,1                  | 3,1                     |
|          | Pintura II | 7          | 21,2       | 21,9                 | 25,0                    |
|          | Dibujo I   | 7          | 21,2       | 21,9                 | 46,9                    |
|          | Dibujo II  | 2          | 6,1        | 6,2                  | 53,1                    |
|          | Cerámica   | 15         | 45,5       | 46,9                 | 100,0                   |
|          | Total      | 32         | 97,0       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema    | 1          | 3,0        |                      |                         |
| Total    |            | 33         | 100,0      |                      |                         |

#### [Accesibilidad al recinto]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Regular  | 1          | 3,0        | 3,0                  | 3,0                     |
|         | Bien     | 5          | 15,2       | 15,2                 | 18,2                    |
|         | Muy bien | 27         | 81,8       | 81,8                 | 100,0                   |
|         | Total    | 33         | 100,0      | 100,0                |                         |

**[Valore el estado de las aulas]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 3          | 9,1        | 9,4               | 9,4                  |
|          | Bien     | 15         | 45,5       | 46,9              | 56,3                 |
|          | Muy bien | 14         | 42,4       | 43,7              | 100,0                |
|          | Total    | 32         | 97,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 3,0        |                   |                      |
| Total    |          | 33         | 100,0      |                   |                      |

**[Valore el estado higiénico de las aulas]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 2          | 6,1        | 6,1               | 6,1                  |
|         | Bien     | 10         | 30,3       | 30,3              | 36,4                 |
|         | Muy bien | 21         | 63,6       | 63,6              | 100,0                |
|         | Total    | 33         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[Valore el estado higiénico de los aseos]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | 3,0        | 3,1               | 3,1                  |
|          | Bien     | 13         | 39,4       | 40,6              | 43,8                 |
|          | Muy bien | 18         | 54,5       | 56,3              | 100,0                |
|          | Total    | 32         | 97,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 3,0        |                   |                      |
| Total    |          | 33         | 100,0      |                   |                      |

**[Limpieza del recinto]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 1          | 3,0        | 3,1               | 3,1                  |
|          | Bien     | 8          | 24,2       | 25,0              | 28,1                 |
|          | Muy bien | 23         | 69,7       | 71,9              | 100,0                |
|          | Total    | 32         | 97,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 3,0        |                   |                      |
| Total    |          | 33         | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 4          | 12,1       | 12,9              | 12,9                 |
|          | Muy bien | 27         | 81,8       | 87,1              | 100,0                |
|          | Total    | 31         | 93,9       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 6,1        |                   |                      |
| Total    |          | 33         | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 1          | 3,0        | 3,1               | 3,1                  |
|          | Bien     | 1          | 3,0        | 3,1               | 6,3                  |
|          | Muy bien | 30         | 90,9       | 93,8              | 100,0                |
|          | Total    | 32         | 97,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 3,0        |                   |                      |
| Total    |          | 33         | 100,0      |                   |                      |

**[Valore los horarios de la Escuela]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 3,0        | 3,0               | 3,0                  |
|         | Regular  | 4          | 12,1       | 12,1              | 15,2                 |
|         | Bien     | 15         | 45,5       | 45,5              | 60,6                 |
|         | Muy bien | 13         | 39,4       | 39,4              | 100,0                |
|         | Total    | 33         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[Valore los materiales que distribuye la Escuela]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | 3,0        | 3,1               | 3,1                  |
|          | Regular  | 2          | 6,1        | 6,3               | 9,4                  |
|          | Bien     | 11         | 33,3       | 34,4              | 43,8                 |
|          | Muy bien | 18         | 54,5       | 56,2              | 100,0                |
|          | Total    | 32         | 97,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 3,0        |                   |                      |
| Total    |          | 33         | 100,0      |                   |                      |

**[Valore la exposición de Fin de Curso]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Bien     | 4          | 12,1       | 15,4                 | 15,4                    |
|          | Muy bien | 22         | 66,7       | 84,6                 | 100,0                   |
|          | Total    | 26         | 78,8       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 7          | 21,2       |                      |                         |
| Total    |          | 33         | 100,0      |                      |                         |

**[Valore la información recibida cuando hay ausencia de profesorado]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Regular  | 1          | 3,0        | 3,2                  | 3,2                     |
|          | Bien     | 7          | 21,2       | 22,6                 | 25,8                    |
|          | Muy bien | 23         | 69,7       | 74,2                 | 100,0                   |
|          | Total    | 31         | 93,9       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 6,1        |                      |                         |
| Total    |          | 33         | 100,0      |                      |                         |

**[Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL de la Escuela]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Regular  | 1          | 3,0        | 3,0                  | 3,0                     |
|         | Bien     | 11         | 33,4       | 33,4                 | 36,4                    |
|         | Muy bien | 21         | 63,6       | 63,6                 | 100,0                   |
|         | Total    | 33         | 100,0      | 100,0                |                         |

**¿Conoce las CARTAS DE SERVICIOS?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Sí      | 10         | 30,3       | 34,5                 | 34,5                    |
|          | No      | 19         | 57,6       | 65,5                 | 100,0                   |
|          | Total   | 29         | 87,9       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema | 4          | 12,1       |                      |                         |
| Total    |         | 33         | 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  | 1          | 3,0        | 10,0              | 10,0                 |
|          | Bien     | 7          | 21,2       | 70,0              | 80,0                 |
|          | Muy bien | 2          | 6,1        | 20,0              | 100,0                |
|          | Total    | 10         | 30,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 23         | 69,7       |                   |                      |
| Total    |          | 33         | 100,0      |                   |                      |

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 14         | 42,4       | 50,0              | 50,0                 |
|          | No      | 14         | 42,4       | 50,0              | 100,0                |
|          | Total   | 28         | 84,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 5          | 15,2       |                   |                      |
| Total    |         | 33         | 100,0      |                   |                      |

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | No      | 18         | 54,5       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 15         | 45,5       |                   |                      |
| Total    |         | 33         | 100,0      |                   |                      |

**En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 al 5**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 33         | 100,0      |