

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: ESCUELA INFANTIL INFANTA LEONOR 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 INFANTIL INFANTA LEONOR 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:** Durante los meses de mayo y junio de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 53 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 **4,87** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                                     | N  | MEDIA       |
|---------------------------------------------------------------|----|-------------|
| Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras...)         | 53 | 4,92        |
| Estado de las aulas                                           | 53 | 4,94        |
| Estado higiénico de los aseos                                 | 29 | 4,79        |
| El estado del patio                                           | 51 | 4,55        |
| El material escolar que le ofrecen a su hijo/a                | 50 | 4,98        |
| La limpieza del recinto                                       | 53 | 4,98        |
| El horario del centro                                         | 53 | 4,91        |
| El trato del personal de la escuela                           | 53 | 4,98        |
| Nivel de calidad de la comida                                 | 51 | 4,67        |
| La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a | 53 | 4,94        |
| NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL            | 53 | <b>4,87</b> |

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 (señalización, escaleras...)         | 0%                         | 1,9%                   | 98,1%                    | 100%                           |
| Estado de las aulas                                           | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Estado higiénico de los aseos                                 | 3,4%                       | 0%                     | 96,6%                    | 96,6%                          |
| El estado del patio                                           | 5,9%                       | 11,7%                  | 82,4%                    | 94,1%                          |
| El material escolar que le ofrecen a su hijo/a                | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| La limpieza del recinto                                       | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| El horario del centro                                         | 0%                         | 3,8%                   | 96,2%                    | 100%                           |
| El trato del personal de la escuela                           | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Nivel de calidad de la comida                                 | 0%                         | 9,8%                   | 90,2%                    | 100%                           |
| La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a | 1,9%                       | 0%                     | 98,1%                    | 98,1%                          |
| NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL            | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 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

#### SELECCIONE LA ESCUELA INFANTIL

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | INFANTA LEONOR | 53         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

#### SEXO

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Femenino  | 36         | 67,9       | 67,9              | 67,9                 |
|         | Masculino | 17         | 32,1       | 32,1              | 100,0                |
|         | Total     | 53         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### [Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras...)]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 1          | 1,9        | 1,9               | 1,9                  |
|         | Bien     | 2          | 3,8        | 3,8               | 5,7                  |
|         | Muy bien | 50         | 94,3       | 94,3              | 100,0                |
|         | Total    | 53         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### [Estado de las aulas]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien     | 3          | 5,7        | 5,7               | 5,7                  |
|         | Muy bien | 50         | 94,3       | 94,3              | 100,0                |
|         | Total    | 53         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### [Estado higiénico de los aseos]

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | 1,9        | 3,4               | 3,4                  |
|          | Bien     | 3          | 5,7        | 10,4              | 13,8                 |
|          | Muy bien | 25         | 47,2       | 86,2              | 100,0                |
|          | Total    | 29         | 54,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 24         | 45,3       |                   |                      |
| Total    |          | 53         | 100,0      |                   |                      |

**[El estado del patio]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 3          | 5,7        | 5,9               | 5,9                  |
|          | Regular  | 6          | 11,3       | 11,7              | 17,6                 |
|          | Bien     | 2          | 3,8        | 4,0               | 21,6                 |
|          | Muy bien | 40         | 75,5       | 78,4              | 100,0                |
|          | Total    | 51         | 96,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 3,8        |                   |                      |
| Total    |          | 53         | 100,0      |                   |                      |

**[El material escolar que le ofrecen a su hijo/a]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 1          | 1,9        | 2,0               | 2,0                  |
|          | Muy bien | 49         | 92,5       | 98,0              | 100,0                |
|          | Total    | 50         | 94,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 5,7        |                   |                      |
| Total    |          | 53         | 100,0      |                   |                      |

**[La limpieza del recinto]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien     | 1          | 1,9        | 1,9               | 1,9                  |
|         | Muy bien | 52         | 98,1       | 98,1              | 100,0                |
|         | Total    | 53         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[El horario del centro]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 2          | 3,8        | 3,8               | 3,8                  |
|         | Bien     | 1          | 1,9        | 1,9               | 5,7                  |
|         | Muy bien | 50         | 94,3       | 94,3              | 100,0                |
|         | Total    | 53         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[El trato del personal de la escuela]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien     | 1          | 1,9        | 1,9               | 1,9                  |
|         | Muy bien | 52         | 98,1       | 98,1              | 100,0                |
|         | Total    | 53         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[Nivel de validez de la comida]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 5          | 9,4        | 9,8               | 9,8                  |
|          | Bien     | 7          | 13,2       | 13,7              | 23,5                 |
|          | Muy bien | 39         | 73,6       | 76,5              | 100,0                |
|          | Total    | 51         | 96,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 3,8        |                   |                      |
| Total    |          | 53         | 100,0      |                   |                      |

**[La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 1,9        | 1,9               | 1,9                  |
|         | Muy bien | 52         | 98,1       | 98,1              | 100,0                |
|         | Total    | 53         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien     | 7          | 13,2       | 13,2              | 13,2                 |
|         | Muy bien | 46         | 86,8       | 86,8              | 100,0                |
|         | Total    | 53         | 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 | 53         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 41         | 77,4       | 78,8              | 78,8                 |
|          | No      | 11         | 20,8       | 21,2              | 100,0                |
|          | Total   | 52         | 98,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 1          | 1,9        |                   |                      |
| Total    |         | 53         | 100,0      |                   |                      |



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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | No      | 41         | 77,4       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 12         | 22,6       |                   |                      |
| Total    |         | 53         | 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 | 53         | 100,0      |

**¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 8          | 15,1       | 15,4              | 15,4                 |
|          | No      | 44         | 83,0       | 84,6              | 100,0                |
|          | Total   | 52         | 98,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 1          | 1,9        |                   |                      |
| Total    |         | 53         | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 2          | 3,8        | 25,0              | 25,0                 |
|          | Bien     | 3          | 5,7        | 37,5              | 62,5                 |
|          | Muy bien | 3          | 5,7        | 37,5              | 100,0                |
|          | Total    | 8          | 15,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 45         | 84,9       |                   |                      |
| Total    |          | 53         | 100,0      |                   |                      |