

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 SAN FRANCISCO 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 SAN FRANCISCO 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:** 47 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 **4,62** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras...)	47	4,36
Estado de las aulas	43	4,79
Estado higiénico de los aseos	31	4,61
El estado del patio	38	4,11
El material escolar que le ofrecen a su hijo/a	46	4,83
La limpieza del recinto	46	4,83
El horario del centro	47	4,70
El trato del personal de la escuela	47	4,91
Nivel de calidad de la comida	45	4,87
La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a	46	4,87
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	47	4,62

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
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras...)	10,6%	8,5%	80,9%	89,4%
Estado de las aulas	0%	4,7%	95,3%	100%
Estado higiénico de los aseos	0%	6,5%	93,5%	100%
El estado del patio	10,5%	18,4%	71,1%	89,5%
El material escolar que le ofrecen a su hijo/a	0%	4,3%	95,7%	100%
La limpieza del recinto	0%	2,2%	97,8%	100%
El horario del centro	2,1%	4,3%	93,6%	97,9%
El trato del personal de la escuela	0%	0%	100%	100%
Nivel de calidad de la comida	0%	4,4%	95,6%	100%
La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a	0%	0%	100%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	2,1%	4,3%	93,6%	97,9%

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	SAN FRANCISCO	47	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	30	63,8	63,8	63,8
	Masculino	17	36,2	36,2	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,3	4,3	4,3
	Mal	3	6,4	6,3	10,6
	Regular	4	8,5	8,5	19,1
	Bien	5	10,6	10,7	29,8
	Muy bien	33	70,2	70,2	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

[Estado de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,3	4,7	4,7
	Bien	5	10,6	11,6	16,3
	Muy bien	36	76,6	83,7	100,0
	Total	43	91,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,5		
Total		47	100,0		

[Estado higiénico de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,3	6,5	6,5
	Bien	8	17,0	25,8	32,3
	Muy bien	21	44,7	67,7	100,0
	Total	31	66,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	34,0		
Total		47	100,0		

[El estado del patio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,1	2,6	2,6
	Mal	3	6,4	7,9	10,5
	Regular	7	14,9	18,4	28,9
	Bien	7	14,9	18,5	47,4
	Muy bien	20	42,6	52,6	100,0
	Total	38	80,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	19,1		
Total		47	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,3	4,3	4,3
	Bien	4	8,5	8,7	13,0
	Muy bien	40	85,1	87,0	100,0
	Total	46	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		47	100,0		

[La limpieza del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,1	2,2	2,2
	Bien	6	12,8	13,0	15,2
	Muy bien	39	83,0	84,8	100,0
	Total	46	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		47	100,0		

[El horario del centro]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,1	2,1	2,1
	Regular	2	4,3	4,3	6,4
	Bien	7	14,9	14,9	21,3
	Muy bien	37	78,7	78,7	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

[El trato del personal de la escuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	8,5	8,5	8,5
	Muy bien	43	91,5	91,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

[Nivel de validez de la comida]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,3	4,4	4,4
	Bien	2	4,3	4,4	8,8
	Muy bien	41	87,2	91,2	100,0
	Total	45	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,3		
Total		47	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	12,8	13,0	13,0
	Muy bien	40	85,1	87,0	100,0
	Total	46	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		47	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,1	2,1	2,1
	Regular	2	4,3	4,3	6,4
	Bien	11	23,4	23,4	29,8
	Muy bien	33	70,2	70,2	100,0
	Total	47	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	44	93,6	93,6	93,6
	A veces	3	6,4	6,4	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	30	63,8	63,8	63,8
	No	17	36,2	36,2	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	29	61,7	100,0	100,0
	Sistema	18	38,3		
Total		47	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	47	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	17,0	17,0	17,0
	No	39	83,0	83,0	100,0
	Total	47	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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,3	28,6	28,6
	Muy bien	5	10,6	71,4	100,0
	Total	7	14,9	100,0	
Perdidos	Sistema	40	85,1		
Total		47	100,0		