

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 VIRGEN DE LA VICTORIA 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 VIRGEN DE LA VICTORIA 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:** 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** con un valor de **4,80** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                                     | N  | MEDIA       |
|---------------------------------------------------------------|----|-------------|
| Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras...)         | 50 | 4,40        |
| Estado de las aulas                                           | 49 | 4,78        |
| Estado higiénico de los aseos                                 | 31 | 4,74        |
| El estado del patio                                           | 43 | 4,28        |
| El material escolar que le ofrecen a su hijo/a                | 40 | 4,88        |
| La limpieza del recinto                                       | 50 | 4,90        |
| El horario del centro                                         | 50 | 4,78        |
| El trato del personal de la escuela                           | 50 | 4,98        |
| Nivel de calidad de la comida                                 | 49 | 4,76        |
| La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a | 50 | 4,96        |
| NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL            | 50 | <b>4,80</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...)         | 4%                         | 14%                    | 82%                      | 96%                            |
| Estado de las aulas                                           | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Estado higiénico de los aseos                                 | 0%                         | 6,5%                   | 93,5%                    | 100%                           |
| El estado del patio                                           | 0%                         | 25,6%                  | 74,4%                    | 100%                           |
| 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%                         | 6%                     | 94%                      | 100%                           |
| El trato del personal de la escuela                           | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Nivel de calidad de la comida                                 | 0%                         | 4,1%                   | 95,9%                    | 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            | 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<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | VIRGEN VICTORIA | 50         | 100,0      | 100,0                | 100,0                   |

#### SEXO

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Femenino  | 31         | 62,0       | 62,0                 | 62,0                    |
|         | Masculino | 19         | 38,0       | 38,0                 | 100,0                   |
|         | Total     | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Mal      | 2          | 4,0        | 4,0                  | 4,0                     |
|         | Regular  | 7          | 14,0       | 14,0                 | 18,0                    |
|         | Bien     | 10         | 20,0       | 20,0                 | 38,0                    |
|         | Muy bien | 31         | 62,0       | 62,0                 | 100,0                   |
|         | Total    | 50         | 100,0      | 100,0                |                         |

#### [Estado de las aulas]

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Bien     | 11         | 22,0       | 22,4                 | 22,4                    |
|          | Muy bien | 38         | 76,0       | 77,6                 | 100,0                   |
|          | Total    | 49         | 98,0       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 2,0        |                      |                         |
| Total    |          | 50         | 100,0      |                      |                         |

#### [Estado higiénico de los aseos]

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Regular  | 2          | 4,0        | 6,5                  | 6,5                     |
|          | Bien     | 4          | 8,0        | 12,9                 | 19,4                    |
|          | Muy bien | 25         | 50,0       | 80,6                 | 100,0                   |
|          | Total    | 31         | 62,0       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 19         | 38,0       |                      |                         |
| Total    |          | 50         | 100,0      |                      |                         |

**[El estado del patio]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 11         | 22,0       | 25,6              | 25,6                 |
|          | Bien     | 9          | 18,0       | 20,9              | 46,5                 |
|          | Muy bien | 23         | 46,0       | 53,5              | 100,0                |
|          | Total    | 43         | 86,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 7          | 14,0       |                   |                      |
| Total    |          | 50         | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 5          | 10,0       | 12,5              | 12,5                 |
|          | Muy bien | 35         | 70,0       | 87,5              | 100,0                |
|          | Total    | 40         | 80,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 10         | 20,0       |                   |                      |
| Total    |          | 50         | 100,0      |                   |                      |

**[La limpieza del recinto]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien     | 5          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|         | Muy bien | 45         | 90,0       | 90,0              | 100,0                |
|         | Total    | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[El horario del centro]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 3          | 6,0        | 6,0               | 6,0                  |
|         | Bien     | 5          | 10,0       | 10,0              | 16,0                 |
|         | Muy bien | 42         | 84,0       | 84,0              | 100,0                |
|         | Total    | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien     | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|         | Muy bien | 49         | 98,0       | 98,0              | 100,0                |
|         | Total    | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 2          | 4,0        | 4,1               | 4,1                  |
|          | Bien     | 8          | 16,0       | 16,3              | 20,4                 |
|          | Muy bien | 39         | 78,0       | 79,6              | 100,0                |
|          | Total    | 49         | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |          | 50         | 100,0      |                   |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien     | 2          | 4,0        | 4,0               | 4,0                  |
|         | Muy bien | 48         | 96,0       | 96,0              | 100,0                |
|         | Total    | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien     | 10         | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
|         | Muy bien | 40         | 80,0       | 80,0              | 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      | 46         | 92,0       | 93,9              | 93,9                 |
|          | A veces | 3          | 6,0        | 6,1               | 100,0                |
|          | Total   | 49         | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 1          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |         | 50         | 100,0      |                   |                      |

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

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí    | 38         | 76,0       | 76,0              | 76,0                 |
|         | No    | 12         | 24,0       | 24,0              | 100,0                |
|         | Total | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 1          | 2,0        | 2,6               | 2,6                  |
|          | No      | 37         | 74,0       | 97,4              | 100,0                |
|          | Total   | 38         | 76,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 12         | 24,0       |                   |                      |
| 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 | Sí    | 6          | 12,0       | 12,0              | 12,0                 |
|         | No    | 44         | 88,0       | 88,0              | 100,0                |
|         | Total | 50         | 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  | 1          | 2,0        | 16,7              | 16,7                 |
|          | Bien     | 2          | 4,0        | 33,3              | 50,0                 |
|          | Muy bien | 3          | 6,0        | 50,0              | 100,0                |
|          | Total    | 6          | 12,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 44         | 88,0       |                   |                      |
| Total    |          | 50         | 100,0      |                   |                      |