

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 MÚSICA Y DANZA (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 MÚSICA Y DANZA (ALUMNADO 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:** 105 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 **4,67** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, accesos minusválidos)	104	4,26
El estado de las AULAS	105	4,11
El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)	99	3,78
Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA)	38	4,74
Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)	98	4,84
El HORARIO de las clases	104	4,56
El estado de los ASEOS	103	3,60
LIMPIEZA del recinto	100	4,16
La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela	104	4,39
La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela	105	4,45
La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA	105	4,93
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	105	4,67

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, accesos minusválidos)	2,9%	15,4%	81,7%	97,1%
El estado de las AULAS	6,7%	13,3%	80%	93,3%
El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)	10,1%	21,2%	68,7%	89,9%
Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA)	0%	2,6%	97,4%	100%
Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)	1%	3,1%	95,9%	99%
El HORARIO de las clases	2,9%	4,8%	92,3%	97,1%
El estado de los ASEOS	15,5%	27,2%	57,3%	84,5%
LIMPIEZA del recinto	8%	11%	81%	92%
La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela	4,8%	10,6%	84,6%	95,2%
La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela	3,9%	8,5%	87,6%	96,1%
La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA	0%	0%	100%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	0%	5,7%	94,3%	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*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

¿Es la primera vez que se ha matriculado en la Escuela?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	9,5	9,8	9,8
	No	92	87,6	90,2	100,0
	Total	102	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,9		
Total		105	100,0		

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	95	90,5	91,3	91,3
	Masculino	9	8,6	8,7	100,0
	Total	104	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		105	100,0		

Señale en que especialidad está matriculado/a:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Música	17	16,2	16,5	16,5
	Danza	86	81,9	83,5	100,0
	Total	103	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,9		
Total		105	100,0		

[Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, accesos minusválidos)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,9	2,9	2,9
	Regular	16	15,2	15,4	18,3
	Bien	36	34,3	34,6	52,9
	Muy bien	49	46,7	47,1	100,0
	Total	104	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		105	100,0		

[El estado de las AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,9	2,9	2,9
	Mal	4	3,8	3,8	6,7
	Regular	14	13,3	13,3	20,0
	Bien	41	39,0	39,0	59,0
	Muy bien	43	41,0	41,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

[El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	3,8	4,0	4,0
	Mal	6	5,7	6,1	10,1
	Regular	21	20,0	21,2	31,3
	Bien	45	42,9	45,5	76,8
	Muy bien	23	21,9	23,2	100,0
	Total	99	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,7		
Total		105	100,0		

[Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	2,6	2,6
	Bien	8	7,6	21,1	23,7
	Muy bien	29	27,6	76,3	100,0
	Total	38	36,2	100,0	
Perdidos	Sistema	67	63,8		
Total		105	100,0		

[Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	3	2,9	3,1	4,1
	Bien	7	6,7	7,1	11,2
	Muy bien	87	82,9	88,8	100,0
	Total	98	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	6,7		
Total		105	100,0		

[El HORARIO de las clases]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	1,9	1,9	2,9
	Regular	5	4,8	4,8	7,7
	Bien	26	24,8	25,0	32,7
	Muy bien	70	66,7	67,3	100,0
	Total	104	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		105	100,0		

[El estado de los ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	8,6	8,7	8,7
	Mal	7	6,7	6,8	15,5
	Regular	28	26,7	27,2	42,7
	Bien	31	29,5	30,1	72,8
	Muy bien	28	26,7	27,2	100,0
	Total	103	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,9		
Total		105	100,0		

[LIMPIEZA del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	3,8	4,0	4,0
	Mal	4	3,8	4,0	8,0
	Regular	11	10,5	11,0	19,0
	Bien	34	32,4	34,0	53,0
	Muy bien	47	44,8	47,0	100,0
	Total	100	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,8		
Total		105	100,0		

[La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,9	2,9	2,9
	Mal	2	1,9	1,9	4,8
	Regular	11	10,5	10,6	15,4
	Bien	23	21,9	22,1	37,5
	Muy bien	65	61,9	62,5	100,0
	Total	104	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		105	100,0		

[La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,9	2,9	2,9
	Mal	1	1,0	1,0	3,9
	Regular	9	8,5	8,5	12,4
	Bien	25	23,8	23,8	36,2
	Muy bien	67	63,8	63,8	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

[La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	6,7	6,7	6,7
	Muy bien	98	93,3	93,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	5,7	5,7	5,7
	Bien	23	21,9	21,9	27,6
	Muy bien	76	72,4	72,4	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

¿Ha participado en los festivales que realiza la Escuela de Música y Danza al final de curso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	95	90,5	91,3	91,3
	No	9	8,6	8,7	100,0
	Total	104	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		105	100,0		

En caso afirmativo, valore dicho festival:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	99	94,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	6	5,7		
Total		105	100,0		