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: LUDOTECA CAÑADA 2024

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA

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: **LUDOTECA CAÑADA 2024** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 12** 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 **4,83** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	12	4,25
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	12	3,50
Organización de las aulas	10	5,00
Mobiliario de las aulas	7	5,00
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	8	4,88
Valore el patio donde se realizan actividades al aire libre	7	4,57
Material que se utiliza en las clases	8	5,00
Seguridad en las aulas	10	5,00
¿La atención que los educadores le dan a su hijo/a es la correcta?	12	5,00
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	12	5,00
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	12	4,58
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	12	4,92
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	12	4,50
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	12	4,92
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo/a desde que ASISTE a la ludoteca?	12	4,92
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	12	**4,83**

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 para llegar a la ludoteca	0%	33,3%	66,7%	100%
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	16,6%	41,7%	41,7%	83,4%
Organización de las aulas	0%	0%	100%	100%
Mobiliario de las aulas	0%	0%	100%	100%
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	0%	0%	100%	100%
Valore el patio donde se realizan actividades al aire libre	0%	14,3%	85,7%	100%
Material que se utiliza en las clases	0%	0%	100%	100%
Seguridad en las aulas	0%	0%	100%	100%
¿La atención que los educadores le dan a su hijo/a es la correcta?	0%	0%	100%	100%
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	0%	0%	100%	100%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	0%	16,7%	83,3%	100%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	0%	0%	100%	100%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	0%	25%	75%	100%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	0%	0%	100%	100%
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo/a desde que ASISTE a la ludoteca?	0%	0%	100%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	0%	0%	100%	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

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAÑADA	12	100,0	100,0	100,0

¿Cuántos hijos/as tiene Ud. en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	6	50,0	50,0	50,0
	2,00	4	33,3	33,3	83,3
	3,00	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

[NIÑA] Indíquenos el número de hijos en función del sexo, que tiene Ud. en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	5	41,7	62,5	62,5
	2	3	25,0	37,5	100,0
	Total	8	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	33,3		
Total		12	100,0		

[NIÑO] Indíquenos el número de hijos en función del sexo, que tiene Ud. en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	5	41,7	71,4	71,4
	2	2	16,7	28,6	100,0
	Total	7	58,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	41,7		
Total		12	100,0		

[4 a 6 años] Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	8	66,7	66,7	66,7
	SÍ	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

[7 a 9 años] Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	58,3	58,3	58,3
	SÍ	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

[10 a 13 años] Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	3	25,0	25,0	25,0
	SÍ	9	75,0	75,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	2	16,7	16,7	16,7
	Realizando cursos	2	16,7	16,7	33,3
	Otros	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Cuál es la ocupación de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	9	75,0	81,8	81,8
	Otros	2	16,7	18,2	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

¿El horario de la ludoteca se adapta a sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	8	66,7	66,7	66,7
	A VECES	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	16,7	16,7	16,7
	No	10	83,3	83,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Recoge Ud. a su hijo/a de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	5	41,7	41,7	41,7
	A VECES	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	33,3	33,3	33,3
	Bien	1	8,4	8,4	41,7
	Muy bien	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	8,3	8,3
	Mal	1	8,3	8,3	16,6
	Regular	5	41,7	41,7	58,3
	Bien	1	8,3	8,3	66,6
	Muy bien	4	33,3	33,4	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	10	83,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	7	58,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	5	41,7		
Total		12	100,0		

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	8,3	12,5	12,5
	Muy bien	7	58,3	87,5	100,0
	Total	8	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	33,3		
Total		12	100,0		

Valore el patio donde se realizan actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	8,3	14,3	14,3
	Bien	1	8,3	14,3	28,6
	Muy bien	5	41,7	71,4	100,0
	Total	7	58,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	41,7		
Total		12	100,0		

Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	66,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	33,3		
Total		12	100,0		

Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	10	83,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		

¿La atención que los educadores le dan a su hijo/a es la correcta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	100,0	100,0	100,0

¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	100,0	100,0	100,0

¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa ANTES de ir a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	16,7	16,7	16,7
	Bien	1	8,3	8,3	25,0
	Muy bien	9	75,0	75,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	8,3	8,3	8,3
	Muy bien	11	91,7	91,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	9	75,0	75,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	8,3	8,3	8,3
	Muy bien	11	91,7	91,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo/a desde que ASISTE a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	8,3	8,3	8,3
	Muy bien	11	91,7	91,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	16,7	16,7	16,7
	Muy bien	10	83,3	83,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Recibe Ud. información de las actividades que realizan sus hijos en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	9	75,0	75,0	75,0
	A VECES	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Su hijo/a lleva a casa los trabajos que ha realizado en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	10	83,3	83,3	83,3
	NO	1	8,3	8,3	91,7
	A VECES	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Su hijo/a se niega o por el contrario se alegra de ir a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Se niega a ir ¿Por qué?	1	8,3	8,3	8,3
	Se alegra de ir ¿Por qué?	11	91,7	91,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Comentario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Le ayudan con los exámenes	1	8,3	8,3	8,3
	Le encanta porque se lo pasa bien	1	8,3	8,3	16,7
	Le gusta estar con sus compañeros	1	8,3	8,3	25,0
	Le gusta mucho porque se divierte	1	8,3	8,3	33,3
	Porque juega con los otros niños	1	8,3	8,3	41,7
	Porque le coincide con el horario del fútbol	1	8,3	8,3	50,0
	Porque le gusta y aprende	1	8,3	8,3	58,3
	Porque pueden llevar los deberes terminados y se lo explican	1	8,3	8,3	66,7
	Porque realiza sus deberes	1	8,3	8,3	75,0
	Se divierte	2	16,7	16,7	91,7
	Se divierten y realizan sus deberes	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	5	41,7	41,7	41,7
	NO	2	16,7	16,7	58,3
	A VECES	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hijo	1	8,3	9,1	9,1
	Hija	3	25,0	27,3	36,4
	Ninguno	7	58,3	63,6	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

¿Enseña Ud. a todos sus hijos a que le ayuden en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, a todos	6	50,0	50,0	50,0
	Sí, a casi todos	2	16,7	16,7	66,7
	No, porque ese trabajo sólo es mío	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Ud. ha notado mejoría en las calificaciones escolares de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	9	75,0	75,0	75,0
	Regular	2	16,7	16,7	91,7
	Poco	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Alguna vez ha sufrido Ud. algún altercado, fuera de la ludoteca, mientras esperaba a su hijo/a?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	12	100,0	100,0	100,0

Comentario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	12	100,0	100,0	100,0