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:

LUDOTECAS

(DATOS GLOBALES) 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: **LUDOTECAS (DATOS GLOBALES) 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: 45** 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 **4,73** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	45	4,47
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	45	4,36
Organización de las aulas	41	4,63
Mobiliario de las aulas	37	4,59
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	36	4,78
Valore el patio donde se realizan actividades al aire libre	25	4,04
Material que se utiliza en las clases	41	4,76
Seguridad en las aulas	43	4,70
¿La atención que los educadores le dan a su hijo/a es la correcta?	45	4,80
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	44	4,84
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	45	4,24
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	45	4,67
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	45	4,11
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	45	4,76
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo/a desde que ASISTE a la ludoteca?	45	4,67
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	45	**4,73**

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	4,4%	15,6%	80%	95,6%
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	6,6%	11,2%	82,2%	93,4%
Organización de las aulas	4,8%	4,9%	90,3%	95,2%
Mobiliario de las aulas	5,4%	2,7%	91,9%	94,6%
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	2,8%	2,8%	94,4%	97,2%
Valore el patio donde se realizan actividades al aire libre	16%	8%	76%	84%
Material que se utiliza en las clases	2,4%	2,4%	95,2%	97,6%
Seguridad en las aulas	4,6%	2,3%	93,1%	95,4%
¿La atención que los educadores le dan a su hijo/a es la correcta?	2,2%	4,4%	93,4%	97,8%
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	2,3%	2,3%	95,4%	97,7%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	4,4%	15,6%	80%	95,6%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	2,2%	4,4%	93,4%	97,8%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	6,6%	20,1%	73,3%	93,4%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	2,2%	0%	97,8%	97,8%
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo/a desde que ASISTE a la ludoteca?	2,2%	6,7%	91,1%	97,8%
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	2,2%	0%	97,8%	97,8%

[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	24	53,3	53,3	53,3
	PINARES	14	31,1	31,1	84,4
	PATIO SEVILLA	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	12	26,7	26,7	26,7
	2	19	42,2	42,2	68,9
	3	14	31,1	31,1	100,0
	Total	45	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	21	46,7	72,4	72,4
	2	6	13,3	20,7	93,1
	3	2	4,4	6,9	100,0
	Total	29	64,4	100,0	
Perdidos	Sistema	16	35,6		
Total		45	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	20	44,4	74,1	74,1
	2	7	15,6	25,9	100,0
	Total	27	60,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	40,0		
Total		45	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	40	88,9	88,9	88,9
	Sí seleccionado	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	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	19	42,2	42,2	42,2
	Sí seleccionado	26	57,8	57,8	100,0
	Total	45	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	17	37,8	37,8	37,8
	Sí seleccionado	28	62,2	62,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	6	13,3	14,0	14,0
	Realizando cursos	9	20,0	20,9	34,9
	Otros	28	62,2	65,1	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	100,0		

¿Cuál es la ocupación de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	12	26,7	33,3	33,3
	Realizando cursos	2	4,4	5,6	38,9
	Otros	22	48,9	61,1	100,0
	Total	36	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	20,0		
Total		45	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	35	77,8	81,4	81,4
	A VECES	8	17,8	18,6	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	100,0		

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	25	55,6	55,6	55,6
	No	20	44,4	44,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	35	77,8	79,5	79,5
	A VECES	9	20,0	20,5	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Mal	1	2,2	2,2	4,4
	Regular	7	15,6	15,6	20,0
	Bien	3	6,7	6,7	26,7
	Muy bien	33	73,3	73,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,4	4,4	4,4
	Mal	1	2,2	2,2	6,6
	Regular	5	11,1	11,2	17,8
	Bien	8	17,8	17,8	35,6
	Muy bien	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,4	2,4
	Mal	1	2,2	2,4	4,8
	Regular	2	4,4	4,9	9,7
	Bien	4	8,9	9,8	19,5
	Muy bien	33	73,3	80,5	100,0
	Total	41	91,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,9		
Total		45	100,0		

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,4	5,4	5,4
	Regular	1	2,2	2,7	8,1
	Bien	7	15,6	18,9	27,0
	Muy bien	27	60,0	73,0	100,0
	Total	37	82,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	17,8		
Total		45	100,0		

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,8	2,8
	Regular	1	2,2	2,8	5,6
	Bien	2	4,4	5,5	11,1
	Muy bien	32	71,1	88,9	100,0
	Total	36	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	20,0		
Total		45	100,0		

Valore el patio donde se realizan actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	6,7	12,0	12,0
	Mal	1	2,2	4,0	16,0
	Regular	2	4,4	8,0	24,0
	Bien	5	11,1	20,0	44,0
	Muy bien	14	31,1	56,0	100,0
	Total	25	55,6	100,0	
Perdidos	Sistema	20	44,4		
Total		45	100,0		

Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,4	2,4
	Regular	1	2,2	2,4	4,9
	Bien	4	8,9	9,8	14,6
	Muy bien	35	77,8	85,4	100,0
	Total	41	91,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,9		
Total		45	100,0		

Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,3	2,3
	Mal	1	2,2	2,3	4,6
	Regular	1	2,2	2,3	6,9
	Bien	4	8,9	9,4	16,3
	Muy bien	36	80,0	83,7	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	2	4,4	4,4	6,6
	Bien	1	2,2	2,2	8,8
	Muy bien	41	91,2	91,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,3	2,3
	Regular	1	2,2	2,3	4,6
	Bien	1	2,2	2,3	6,9
	Muy bien	41	91,1	93,1	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	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	Muy mal	2	4,4	4,4	4,4
	Regular	7	15,6	15,6	20,0
	Bien	12	26,7	26,7	46,7
	Muy bien	24	53,3	53,3	100,0
	Total	45	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	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	2	4,4	4,4	6,7
	Bien	7	15,6	15,6	22,2
	Muy bien	35	77,8	77,8	100,0
	Total	45	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	Muy mal	2	4,4	4,4	4,4
	Mal	1	2,2	2,2	6,6
	Regular	9	20,1	20,1	26,7
	Bien	11	24,4	24,4	51,1
	Muy bien	22	48,9	48,9	100,0
	Total	45	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	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Bien	7	15,6	15,6	17,8
	Muy bien	37	82,2	82,2	100,0
	Total	45	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	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	3	6,7	6,7	8,9
	Bien	5	11,1	11,1	20,0
	Muy bien	36	80,0	80,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Bien	8	17,8	17,8	20,0
	Muy bien	36	80,0	80,0	100,0
	Total	45	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	36	80,0	80,0	80,0
	NO	2	4,4	4,4	84,4
	A VECES	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	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	35	77,8	77,8	77,8
	NO	7	15,6	15,6	93,3
	A VECES	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	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?	3	6,7	6,8	6,8
	Se alegra de ir ¿Por qué?	41	91,1	93,2	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		14	31,1	31,1	31,1
	Le ayudan con los exámenes	1	2,2	2,2	33,3
	Le encanta porque se lo pasa bien	1	2,2	2,2	35,6
	Le gusta estar con sus compañeros	1	2,2	2,2	37,8
	No entiende bien el idioma	1	2,2	2,2	40,0
	Porque aprende y se lo pasa bien	1	2,2	2,2	42,2
	Porque encuentra diversión y actividades	1	2,2	2,2	44,4
	Porque está contenta con sus compañeros	1	2,2	2,2	46,7
	Porque estudia	1	2,2	2,2	48,9
	Porque juega con los otros niños	1	2,2	2,2	51,1
	Porque le coincide con el horario del futbol	1	2,2	2,2	53,3
	Porque le gusta	3	6,7	6,7	60,0
	Porque le gusta mucho	1	2,2	2,2	62,2
	Porque le gusta y aprende	1	2,2	2,2	64,4
	Porque pueden llevar los deberes terminados y se lo explican	1	2,2	2,2	66,7
	Porque quiere aprender y ama sus estudios	1	2,2	2,2	68,9
	Pueden terminar los deberes del colegio	2	4,4	4,4	73,3
	Se aburre	1	2,2	2,2	75,6
	Se divierte	8	17,8	17,8	93,3

	Se divierte bastante con sus compañeros y además está más centrado en los estudios. Se siente mejor y más seguro de sí mismo	1	2,2	2,2	95,6
	Se divierte y estudia para sacar buenas notas	1	2,2	2,2	97,8
	Se divierten y realizan sus deberes	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	22	48,9	48,9	48,9
	NO	5	11,1	11,1	60,0
	A VECES	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hijo	10	22,2	23,3	23,3
	Hija	19	42,2	44,2	67,4
	Ambos	4	8,9	9,3	76,7
	Ninguno	10	22,2	23,3	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	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	27	60,0	64,3	64,3
	Sí, a casi todos	9	20,0	21,4	85,7
	No, porque ese trabajo sólo es mío	6	13,3	14,3	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,7		
Total		45	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	30	66,7	68,2	68,2
	Regular	13	28,9	29,5	97,7
	Poco	1	2,2	2,3	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	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	Sí ¿Cuál?	3	6,7	6,7	6,7
	NO	42	93,3	93,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		43	95,6	95,6	95,6
	Algunos alumnos molestan y los profesores no hacen nada	1	2,2	2,2	97,8
	Peleas	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	