

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS

2022

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E
IGUALDAD**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS 2022** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 38 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 ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS 2022** con un valor de **4,80** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO (señalización, escaleras, acceso a minusválidos)	37	4,81
VALORE EL ESTADO DE LAS AULAS	38	4,50
VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LAS AULAS	38	4,61
VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	38	4,63
LIMPIEZA DEL RECINTO	37	4,78
VALORE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	38	4,82
VALORE LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA PROFESORA Y/ O PROFESOR	38	4,97
VALORE LOS HORARIOS DE LA ESCUELA	38	4,53
VALORE LOS MATERIALES QUE DISTRIBUYE LA ESCUELA	37	4,32
VALORE LA EXPOSICIÓN DE FIN DE CURSO	29	4,83
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	35	4,80

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ACCESIBILIDAD AL RECINTO (señalización, escaleras, acceso a minusválidos)	0%	2,7%	97,3%	100%
VALORE EL ESTADO DE LAS AULAS	2,6%	5,3%	92,1%	97,4%
VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LAS AULAS	0%	7,9%	92,1%	100%
VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	2,6%	2,6%	94,8%	97,4%
LIMPIEZA DEL RECINTO	0%	2,7%	97,3%	100%
VALORE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	0%	7,9%	92,1%	100%
VALORE LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA PROFESORA Y/ O PROFESOR	0%	0%	100%	100%
VALORE LOS HORARIOS DE LA ESCUELA	0%	2,6%	97,4%	100%
VALORE LOS MATERIALES QUE DISTRIBUYE LA ESCUELA	8,1%	13,5%	78,4%	91,9%
VALORE LA EXPOSICIÓN DE FIN DE CURSO	0%	3,4%	96,5%	100%
VALORE EL NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	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 SI ES UD. ALUMNO/A NUEVO O ANTIGUO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUEVO	14	36,8	37,8	37,8
	ANTIGUO	23	60,5	62,2	100,0
	Total	37	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	27	71,1	73,0	73,0
	Masculino	10	26,3	27,0	100,0
	Total	37	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	8 A 13 AÑOS	10	26,3	27,8	27,8
	14 A 18 AÑOS	6	15,8	16,7	44,4
	25 A 35 AÑOS	1	2,6	2,8	47,2
	MÁ• S DE 35 AÑOS	19	50,0	52,8	100,0
	Total	36	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,3		
Total		38	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASADO/A	15	39,5	51,7	51,7
	SOLTERO/A	12	31,6	41,4	93,1
	SEPARADO/A	1	2,6	3,4	96,6
	VIUDO/A	1	2,6	3,4	100,0
	Total	29	76,3	100,0	



Perdidos	Sistema	9	23,7		
Total		38	100,0		

[DIBUJO Iniciación]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	33	86,8	86,8	86,8
	SÍ	5	13,2	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[DIBUJO II]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	22	57,9	57,9	57,9
	SÍ	16	42,1	42,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[DIBUJO III]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0

[PINTURA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	24	63,2	63,2	63,2
	SÍ	14	36,8	36,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[CERÁMICA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	28	73,7	73,7	73,7
	SÍ	10	26,3	26,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	



[MODELADO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO (señalización, escaleras, acceso a minusválidos)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	2,7	2,7
	Bien	5	13,2	13,5	16,2
	Muy bien	31	81,6	83,8	100,0
	Total	37	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		

[VALORE EL ESTADO DE LAS AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,6	2,6	2,6
	Regular	2	5,3	5,3	7,9
	Bien	12	31,6	31,6	39,5
	Muy bien	23	60,5	60,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LAS AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,9	7,9	7,9
	Bien	9	23,7	23,7	31,6
	Muy bien	26	68,4	68,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,6	2,6	2,6
	Regular	1	2,6	2,6	5,3
	Bien	9	23,7	23,7	28,9
	Muy bien	27	71,1	71,1	100,0



Total	38	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

[LIMPIEZA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	2,7	2,7
	Bien	6	15,8	16,2	18,9
	Muy bien	30	78,9	81,1	100,0
	Total	37	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		

[VALORE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,9	7,9	7,9
	Bien	1	2,6	2,6	10,5
	Muy bien	34	89,5	89,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[VALORE LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA PROFESORA Y/ O PROFESOR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,6	2,6	2,6
	Muy bien	37	97,4	97,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[VALORE LOS HORARIOS DE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	2,6	2,6
	Bien	16	42,1	42,1	44,7
	Muy bien	21	55,3	55,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[VALORE LOS MATERIALES QUE DISTRIBUYE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,7	2,7



	Mal	2	5,3	5,4	8,1
	Regular	5	13,2	13,5	21,6
	Bien	5	13,2	13,5	35,1
	Muy bien	24	63,2	64,9	100,0
	Total	37	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		

[VALORE LA EXPOSICIÓN DE FIN DE CURSO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	3,4	3,4
	Bien	3	7,9	10,3	13,8
	Muy bien	25	65,8	86,2	100,0
	Total	29	76,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	23,7		
Total		38	100,0		

[VALORE EL NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	18,4	20,0	20,0
	Muy bien	28	73,7	80,0	100,0
	Total	35	92,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	7,9		
Total		38	100,0		

**SI SU HIJO HA PARTICIPADO EN LOS CURSOS DE VERANO QUE ORGANIZA LA ESCUELA, VALORE EL
SERVICIO PRESTADO EN DICHOS CURSOS:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BIEN	6	15,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	32	84,2		
Total		38	100,0		

[FALTA DE ORGANIZACIÓN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0



[PROBLEMA CON LOS HORARIOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0

[PROBLEMA CON EL MATERIAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0

[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0

[Otro]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	38	100,0

¿CÓMO VALORARÍA UD. LA INFORMACIÓN QUE RECIBE DE LA ESCUELA CUANDO ESTÁ• AUSENTE UNA PROFESORA Y / O PROFESOR?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BIEN	30	78,9	90,9	90,9
	REGULAR	3	7,9	9,1	100,0
	Total	33	86,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	13,2		
Total		38	100,0		

[POR DIVERSIÓN] Señale el motivo por el que acude Ud. y/o su hijo/a a Dibujo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	32	84,2	84,2	84,2
	Sí	6	15,8	15,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	



[PARA HACER AMIGOS/AS] Señale el motivo por el que acude Ud. y/o su hijo/a a Dibujo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	33	86,8	86,8	86,8
	Sí	5	13,2	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[COMO TERAPIA] Señale el motivo por el que acude Ud. y/o su hijo/a a Dibujo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	36	94,7	94,7	94,7
	Sí	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[PARA APRENDER A DIBUJAR] Señale el motivo por el que acude Ud. y/o su hijo/a a Dibujo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	26	68,4	68,4	68,4
	Sí	12	31,6	31,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[PORQUE ME GUSTA DIBUJAR] Señale el motivo por el que acude Ud. y/o su hijo/a a Dibujo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	23	60,5	60,5	60,5
	Sí	15	39,5	39,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[OTROS] Señale el motivo por el que acude Ud. y/o su hijo/a a Dibujo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0



[Otro]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	37	97,4	97,4	97,4
Porque quiero ser dibujante	1	2,6	2,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	

[POR DIVERSIÓN] Señale el motivo por el que acude Ud. y/o su hijo/a a Modelado:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	36	94,7	94,7	94,7
Sí	2	5,3	5,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

[PARA HACER AMIGOS/AS] Señale el motivo por el que acude Ud.y/o su hijo/a a Modelado:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0

[COMO TERAPIA] Señale el motivo por el que acude Ud. y/o su hijo/a a Modelado:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0

[PARA APRENDER A MODELAR] Señale el motivo por el que acude Ud. y/o su hijo/a a Modelado:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0

[PORQUE ME GUSTA EL MODELADO] Señale el motivo por el que acude Ud. y/o su hijo/a a Modelado:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0



[OTROS] Señale el motivo por el que acude Ud. y/o su hijo/a a Modelado:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0

[Otro]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	38	100,0

[POR DIVERSIÓN] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A CERÁMICA:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	37	97,4	97,4	97,4
	Sí	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[PARA HACER AMIGOS/AS] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A CERÁMICA:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	37	97,4	97,4	97,4
	Sí	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[COMO TERAPIA] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A CERÁMICA:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	36	94,7	94,7	94,7
	Sí	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[PARA APRENDER A TRABAJAR CON CERÁMICA] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A CERÁMICA:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0



[PORQUE ME GUSTA LA CERÁMICA] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A CERÁMICA:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	32	84,2	84,2	84,2
Sí	6	15,8	15,8	100,0
Total	38	100,0	100,0	

[OTROS] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A CERÁMICA:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0

[Otro]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Me gusta la cerámica	37	97,4	97,4	97,4
Total	38	100,0	100,0	100,0

[POR DIVERSIÓN] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A PINTURA:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	34	89,5	89,5	89,5
Sí	4	10,5	10,5	100,0
Total	38	100,0	100,0	

[PARA HACER AMIGOS/AS] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A PINTURA:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	33	86,8	86,8	86,8
Sí	5	13,2	13,2	100,0
Total	38	100,0	100,0	

[COMO TERAPIA] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A PINTURA:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	36	94,7	94,7	94,7
Sí	2	5,3	5,3	100,0



Total	38	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

[PARA APRENDER A PINTAR] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A PINTURA:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	31	81,6	81,6	81,6
Sí	7	18,4	18,4	100,0
Total	38	100,0	100,0	

[PORQUE ME GUSTA PINTAR] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A PINTURA:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	27	71,1	71,1	71,1
Sí	11	28,9	28,9	100,0
Total	38	100,0	100,0	

[OTROS] SEÑALE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDE UD. Y/O HIJA/O A PINTURA:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	38	100,0	100,0	100,0

[Otro]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	37	97,4	97,4	97,4
Relajarme-antiestrés	1	2,6	2,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	

QUEJAS Y /O PROPUESTAS DE MEJORAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	26	68,4	68,4	68,4
El desorden. Mejorar el baño, más sitio en clase.	1	2,6	2,6	71,1
Horno cerámico más grande	1	2,6	2,6	73,7
La profesora/o debería de dar el teléfono a sus alumnos para información del centro.	1	2,6	2,6	76,3



Máquina de bebidas. Máquina de agua. Baberos con logotipo	1	2,6	2,6	78,9
Material de pintura para el alumnado (papel, pinturas...)	1	2,6	2,6	81,6
Mayor accesibilidad a material artístico. Más eventos, exposiciones, excursiones e iniciativa de proyectos artísticos.	1	2,6	2,6	84,2
Modificar la encuesta, agua, máquina de refrescos o café, baberos por parte de la consejería, detalles al fin de curso, material de pintura	1	2,6	2,6	86,8
Ninguna	1	2,6	2,6	89,5
No tengo mejoras	1	2,6	2,6	92,1
Promocionar en medios la escuela	1	2,6	2,6	94,7
Propongo una mejor distribución de la clase, ordenando el material espacio y mejor colocado.	1	2,6	2,6	97,4
Que se pueda tirar de las cisternas en el baño de chicas.	1	2,6	2,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	