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:

ESCUELAS INFANTILES (DATOS GLOBALES)

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: **ESCUELAS INFANTILES (DATOS GLOBALES) 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:** Mayo y junio de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 151** 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 ESCUELAS INFANTILES (DATOS GLOBALES) 2022** con un valor de **4,27** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	151	4,47
ESTADO DE LAS AULAS	150	4,23
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	151	4,21
ESTADO DEL PATIO	151	4,28
MATERIAL ESCOLAR	150	4,29
LIMPIEZA DEL RECINTO	150	4,35
HORARIO DEL CENTRO	149	4,46
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	150	4,37
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	151	4,30
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	151	4,23
Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID	151	4,23
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	151	**4,27**

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	0%	14,6%	85,4%	100%
ESTADO DE LAS AULAS	0,7%	22%	77,3%	99,3%
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	0%	24,5%	75,5%	100%
ESTADO DEL PATIO	0%	23,2%	76,8%	100%
MATERIAL ESCOLAR	0%	21,3%	78,7%	100%
LIMPIEZA DEL RECINTO	0%	14%	86%	100%
HORARIO DEL CENTRO	0%	8,7%	91,3%	100%
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	0%	16%	84%	100%
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	0%	16,6%	83,4%	100%
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	0%	20,5%	79,5%	100%
Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID	0%	19,9%	80,1%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	0%	15,9%	84,1%	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

SELECCIONE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SAN FRANCISCO	51	33,8	33,8	33,8
	INFANTA LEONOR	50	33,1	33,1	66,9
	VIRGEN VICTORIA	50	33,1	33,1	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	151	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	93	61,6	61,6	61,6
	Masculino	58	38,4	38,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	14,6	14,6	14,6
	Bien	36	23,8	23,8	38,4
	Muy bien	93	61,6	61,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[ESTADO DE LAS AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	33	21,9	22,0	22,7
	Bien	46	30,5	30,7	53,3
	Muy bien	70	46,4	46,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

[ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	37	24,5	24,5	24,5
	Bien	45	29,8	29,8	54,3
	Muy bien	69	45,7	45,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[ESTADO DEL PATIO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	35	23,2	23,2	23,2
	Bien	38	25,2	25,2	48,3
	Muy bien	78	51,7	51,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[MATERIAL ESCOLAR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	32	21,2	21,3	21,3
	Bien	43	28,5	28,7	50,0
	Muy bien	75	49,7	50,0	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

[LIMPIEZA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	13,9	14,0	14,0
	Bien	56	37,1	37,3	51,3
	Muy bien	73	48,3	48,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

[HORARIO DEL CENTRO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	8,6	8,7	8,7
	Bien	55	36,4	36,9	45,6
	Muy bien	81	53,6	54,4	100,0
	Total	149	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		151	100,0		

[TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	15,9	16,0	16,0
	Bien	46	30,5	30,7	46,7
	Muy bien	80	53,0	53,3	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	25	16,6	16,6	16,6
	Bien	55	36,4	36,4	53,0
	Muy bien	71	47,0	47,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	31	20,5	20,5	20,5
	Bien	54	35,8	35,8	56,3
	Muy bien	66	43,7	43,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	30	19,9	19,9	19,9

	Bien	57	37,7	37,7	57,6
	Muy bien	64	42,4	42,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	15,9	15,9	15,9
	Bien	62	41,1	41,1	57,0
	Muy bien	65	43,0	43,0	100,0
	Total	151	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	150	99,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	122	80,8	81,3	81,3
	No	28	18,5	18,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	122	80,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	29	19,2		
Total		151	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	151	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	4,0	4,0	4,0
	No	144	95,4	96,0	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) al 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	151	100,0

Propuestas de Mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	151	100,0	100,0	100,0