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 VERANO "EDUCA-VERANO"

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 VERANO "EDUCA VERANO" 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:** Julio y agosto de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 326** 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 VERANO "EDUCA VERANO" 2022** con un valor de **4,05** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a discapacitados)	326	4,11
La atención del personal de la SECRETARÍA de la escuela/centro	326	4,08
Valore las AULAS	325	4,06
La actitud profesional de la PROFESORA y/o PROFESOR	323	4,08
LUGAR donde se realiza el curso	324	4,12
Valore el TALLER/CURSO que realiza y/o ha realizado	325	4,12
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano "EDUCA VERANO 2022"	326	**4,05**

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 discapacitados)	0,3%	20,2%	79,5%	99,7%
La atención del personal de la SECRETARÍA de la escuela/centro	0,6%	23,9%	75,5%	99,4%
Valore las AULAS	0,6%	27,7%	71,7%	99,4%
La actitud profesional de la PROFESORA y/o PROFESOR	0%	25,4%	74,6%	100%
LUGAR donde se realiza el curso	0,3%	23,5%	76,2%	99,7%
Valore el TALLER/CURSO que realiza y/o ha realizado	0%	20,9%	79,1%	100%
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano "EDUCA VERANO 2022"	0%	22,7%	77,3%	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

[JULIO] Señale donde está matriculado su hijo en ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	290	89,0	89,0	89,0
	Sí	36	11,0	11,0	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

[AGOSTO] Señale donde está matriculado su hijo en ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	305	93,6	93,6	93,6
	Sí	21	6,4	6,4	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

[JULIO] Señale donde está matriculado su hijo: ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	282	86,5	86,5	86,5
	Sí	44	13,5	13,5	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

[AGOSTO] Señale donde está matriculado su hijo: ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	280	85,9	85,9	85,9
	Sí	46	14,1	14,1	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES ARTÍSTICOS INFANTILES INGLÉS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	22	6,7	55,0	55,0
	AGOSTO	18	5,5	45,0	100,0
	Total	40	12,3	100,0	
Perdidos	Sistema	286	87,7		
Total		326	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES DEPORTIVOS INFANTILES EN INGLÉS (FMF Fundación)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	14	4,3	31,8	31,8
	AGOSTO	30	9,2	68,2	100,0
	Total	44	13,5	100,0	
Perdidos	Sistema	282	86,5		
Total		326	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES DIGITALES INFANTILES EN INGLÉS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	25	7,7	41,7	41,7
	AGOSTO	35	10,7	58,3	100,0
	Total	60	18,4	100,0	
Perdidos	Sistema	266	81,6		
Total		326	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES MULTIJUEGOS INFANTILES 1 A 3 AÑOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	17	5,2	44,7	44,7
	AGOSTO	21	6,4	55,3	100,0
	Total	38	11,7	100,0	
Perdidos	Sistema	288	88,3		
Total		326	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES EN INGLÉS PARA ALUMNADO DE 3 A 5 AÑOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	16	4,9	42,1	42,1
	AGOSTO	22	6,7	57,9	100,0
	Total	38	11,7	100,0	
Perdidos	Sistema	288	88,3		
Total		326	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES INFANTILES 0-1 AÑOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	4	1,2	80,0	80,0
	AGOSTO	1	,3	20,0	100,0
	Total	5	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	321	98,5		
Total		326	100,0		

[Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a discapacitados)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	66	20,2	20,2	20,6
	Bien	155	47,5	47,5	68,1
	Muy bien	104	31,9	31,9	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

[La atención del personal de la SECRETARÍA de la escuela/centro]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,6	,6
	Regular	78	23,9	23,9	24,5
	Bien	138	42,3	42,3	66,9
	Muy bien	108	33,1	33,1	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

[Valore las AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,6	,6
	Regular	90	27,6	27,7	28,3
	Bien	121	37,1	37,2	65,5
	Muy bien	112	34,4	34,5	100,0
	Total	325	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		326	100,0		

[La actitud profesional de la PROFESORA y/o PROFESOR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	82	25,2	25,4	25,4
	Bien	134	41,1	41,5	66,9
	Muy bien	107	32,8	33,1	100,0
	Total	323	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		326	100,0		

[LUGAR donde se realiza el curso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	76	23,3	23,5	23,8
	Bien	131	40,2	40,4	64,2
	Muy bien	116	35,6	35,8	100,0
	Total	324	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		326	100,0		

[Valore el TALLER/CURSO que realiza y/o ha realizado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	68	20,9	20,9	20,9
	Bien	151	46,3	46,5	67,4
	Muy bien	106	32,5	32,6	100,0
	Total	325	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		326	100,0		

[Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano "EDUCA VERANO 2022"]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	74	22,7	22,7	22,7
	Bien	162	49,7	49,7	72,4
	Muy bien	90	27,6	27,6	100,0
	Total	326	100,0	100,0	

¿Es satisfactorio para la Ciudad que se realicen estas actividades "Escuela de Verano"?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	326	100,0	100,0	100,0

Propuestas de mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	326	100,0	100,0	100,0