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 INFANTIL "INFANTA LEONOR"

# 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 INFANTIL "INFANTA LEONOR" 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: 50** 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 INFANTIL "INFANTA LEONOR" 2022** con un valor de **4,22** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|---|---|
| ACCESIBILIDAD AL RECINTO | 50 | 4,48 |
| ESTADO DE LAS AULAS | 50 | 4,28 |
| ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS | 50 | 4,14 |
| ESTADO DEL PATIO | 50 | 4,20 |
| MATERIAL ESCOLAR | 49 | 4,35 |
| LIMPIEZA DEL RECINTO | 50 | 4,46 |
| HORARIO DEL CENTRO | 50 | 4,50 |
| TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA | 50 | 4,32 |
| NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA | 50 | 4,22 |
| ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES | 50 | 4,12 |
| Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID | 50 | 4,12 |
| NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL | 50 | **4,22** |

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% | 86% | 100% |
| ESTADO DE LAS AULAS | 0% | 16% | 84% | 100% |
| ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS | 0% | 28% | 72% | 100% |
| ESTADO DEL PATIO | 0% | 28% | 72% | 100% |
| MATERIAL ESCOLAR | 0% | 18,4% | 81,6% | 100% |
| LIMPIEZA DEL RECINTO | 0% | 10% | 90% | 100% |
| HORARIO DEL CENTRO | 0% | 6% | 94% | 100% |
| TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA | 0% | 14% | 86% | 100% |
| NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA | 0% | 20% | 80% | 100% |
| ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES | 0% | 24% | 76% | 100% |
| Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID | 0% | 28% | 72% | 100% |
| NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL | 0% | 18% | 82% | 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 | INFANTA LEONOR | 50 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**BARRIO**

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 50 | 100,0 |

**SEXO**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Femenino | 32 | 64,0 | 64,0 | 64,0 |
| | Masculino | 18 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

**[ACCESIBILIDAD AL RECINTO]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 7 | 14,0 | 14,0 | 14,0 |
| | Bien | 12 | 24,0 | 24,0 | 38,0 |
| | Muy bien | 31 | 62,0 | 62,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

**[ESTADO DE LAS AULAS]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 8 | 16,0 | 16,0 | 16,0 |
| | Bien | 20 | 40,0 | 40,0 | 56,0 |
| | Muy bien | 22 | 44,0 | 44,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

**[ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 14 | 28,0 | 28,0 | 28,0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Bien | 15 | 30,0 | 30,0 | 58,0 |
| | Muy bien | 21 | 42,0 | 42,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

**[ESTADO DEL PATIO]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 14 | 28,0 | 28,0 | 28,0 |
| | Bien | 12 | 24,0 | 24,0 | 52,0 |
| | Muy bien | 24 | 48,0 | 48,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

**[MATERIAL ESCOLAR]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 9 | 18,0 | 18,4 | 18,4 |
| | Bien | 14 | 28,0 | 28,6 | 46,9 |
| | Muy bien | 26 | 52,0 | 53,1 | 100,0 |
| | Total | 49 | 98,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 2,0 | | |
| Total | | 50 | 100,0 | | |

**[LIMPIEZA DEL RECINTO]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 5 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | Bien | 17 | 34,0 | 34,0 | 44,0 |
| | Muy bien | 28 | 56,0 | 56,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

**[HORARIO DEL CENTRO]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 3 | 6,0 | 6,0 | 6,0 |
| | Bien | 19 | 38,0 | 38,0 | 44,0 |
| | Muy bien | 28 | 56,0 | 56,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

**[TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 7 | 14,0 | 14,0 | 14,0 |
| | Bien | 20 | 40,0 | 40,0 | 54,0 |
| | Muy bien | 23 | 46,0 | 46,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

**[NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 10 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Bien | 19 | 38,0 | 38,0 | 58,0 |
| | Muy bien | 21 | 42,0 | 42,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

**[ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 12 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| | Bien | 20 | 40,0 | 40,0 | 64,0 |
| | Muy bien | 18 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 14 | 28,0 | 28,0 | 28,0 |
| | Bien | 16 | 32,0 | 32,0 | 60,0 |
| | Muy bien | 20 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

**[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 9 | 18,0 | 18,0 | 18,0 |
| | Bien | 21 | 42,0 | 42,0 | 60,0 |
| | Muy bien | 20 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 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 | 50 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Sí | 43 | 86,0 | 86,0 | 86,0 |
| | No | 7 | 14,0 | 14,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | No | 43 | 86,0 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 7 | 14,0 | | |
| Total | | 50 | 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 | 50 | 100,0 |

**¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | No | 50 | 100,0 | 100,0 | 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 | 50 | 100,0 |

**Propuestas de Mejora**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Válidos | 50 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |