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 "SAN FRANCISCO"

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 "SAN FRANCISCO" 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: 51** 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 "SAN FRANCISCO" 2022** con un valor de **4,27** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	51	4,57
ESTADO DE LAS AULAS	51	4,16
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	51	4,14
ESTADO DEL PATIO	51	4,20
MATERIAL ESCOLAR	51	4,14
LIMPIEZA DEL RECINTO	51	4,18
HORARIO DEL CENTRO	49	4,39
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	51	4,31
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	51	4,33
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	51	4,22
Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID	51	4,16
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	51	**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%	11,8%	88,2%	100%
ESTADO DE LAS AULAS	2%	27,5%	70,5%	98%
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	0%	27,5%	72,5%	100%
ESTADO DEL PATIO	0%	27,5%	72,5%	100%
MATERIAL ESCOLAR	0%	27,5%	72,5%	100%
LIMPIEZA DEL RECINTO	0%	21,6%	78,4%	100%
HORARIO DEL CENTRO	0%	12,2%	87,8%	100%
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	0%	19,6%	80,4%	100%
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	0%	15,7%	84,3%	100%
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	0%	21,6%	78,4%	100%
Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID	0%	19,6%	80,4%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	0%	11,8%	88,2%	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	100,0	100,0	100,0

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	51	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	32	62,7	62,7	62,7
	Masculino	19	37,3	37,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	11,8	11,8	11,8
	Bien	10	19,6	19,6	31,4
	Muy bien	35	68,6	68,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[ESTADO DE LAS AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	14	27,5	27,5	29,4
	Bien	12	23,5	23,5	52,9
	Muy bien	24	47,1	47,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	27,5	27,5	27,5
	Bien	16	31,4	31,4	58,8
	Muy bien	21	41,2	41,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[ESTADO DEL PATIO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	27,5	27,5	27,5
	Bien	13	25,5	25,5	52,9
	Muy bien	24	47,1	47,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[MATERIAL ESCOLAR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	27,5	27,5	27,5
	Bien	16	31,4	31,4	58,8
	Muy bien	21	41,2	41,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[LIMPIEZA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	21,6	21,6	21,6
	Bien	20	39,2	39,2	60,8
	Muy bien	20	39,2	39,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[HORARIO DEL CENTRO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	11,8	12,2	12,2
	Bien	18	35,3	36,7	49,0
	Muy bien	25	49,0	51,0	100,0
	Total	49	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,9		
Total		51	100,0		

[TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	19,6	19,6	19,6
	Bien	15	29,4	29,4	49,0
	Muy bien	26	51,0	51,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	15,7	15,7	15,7
	Bien	18	35,3	35,3	51,0
	Muy bien	25	49,0	49,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	21,6	21,6	21,6
	Bien	18	35,3	35,3	56,9
	Muy bien	22	43,1	43,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	19,6	19,6	19,6
	Bien	23	45,1	45,1	64,7
	Muy bien	18	35,3	35,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	11,8	11,8	11,8
	Bien	25	49,0	49,0	60,8
	Muy bien	20	39,2	39,2	100,0
	Total	51	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	51	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	34	66,7	66,7	66,7
	No	17	33,3	33,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	34	66,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	17	33,3		
Total		51	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	51	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	51	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	51	100,0

Propuestas de Mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	51	100,0	100,0	100,0