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 "VIRGEN DE LA VICTORIA"

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 "VIRGEN DE LA VICTORIA" 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 "VIRGEN DE LA VICTORIA" 2022** con un valor de **4,32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	50	4,36
ESTADO DE LAS AULAS	49	4,27
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	50	4,36
ESTADO DEL PATIO	50	4,46
MATERIAL ESCOLAR	50	4,38
LIMPIEZA DEL RECINTO	49	4,41
HORARIO DEL CENTRO	50	4,48
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	49	4,49
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	50	4,36
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	50	4,36
Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID	50	4,40
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	50	**4,32**

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%	18%	92%	100%
ESTADO DE LAS AULAS	0%	22,4%	77,6%	100%
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	0%	18%	82%	100%
ESTADO DEL PATIO	0%	14%	86%	100%
MATERIAL ESCOLAR	0%	18%	82%	100%
LIMPIEZA DEL RECINTO	0%	10,2%	89,8%	100%
HORARIO DEL CENTRO	0%	8%	92%	100%
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	0%	14,3%	85,7%	100%
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	0%	14%	86%	100%
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	0%	16%	84%	100%
Valore las medidas de seguridad de higiene por motivo COVID	0%	12%	88%	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	VIRGEN VICTORIA	50	100,0	100,0	100,0

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	50	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	29	58,0	58,0	58,0
	Masculino	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	18,0	18,0	18,0
	Bien	14	28,0	28,0	46,0
	Muy bien	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[ESTADO DE LAS AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	22,0	22,4	22,4
	Bien	14	28,0	28,6	51,0
	Muy bien	24	48,0	49,0	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

[ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	18,0	18,0	18,0
	Bien	14	28,0	28,0	46,0
	Muy bien	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[ESTADO DEL PATIO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	14,0	14,0	14,0
	Bien	13	26,0	26,0	40,0
	Muy bien	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[MATERIAL ESCOLAR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	18,0	18,0	18,0
	Bien	13	26,0	26,0	44,0
	Muy bien	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[LIMPIEZA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	10,0	10,2	10,2
	Bien	19	38,0	38,8	49,0
	Muy bien	25	50,0	51,0	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

[HORARIO DEL CENTRO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,0	8,0	8,0
	Bien	18	36,0	36,0	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	14,3	14,3
	Bien	11	22,0	22,4	36,7
	Muy bien	31	62,0	63,3	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	14,0	14,0	14,0
	Bien	18	36,0	36,0	50,0
	Muy bien	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	16,0	16,0	16,0
	Bien	16	32,0	32,0	48,0
	Muy bien	26	52,0	52,0	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	6	12,0	12,0	12,0
	Bien	18	36,0	36,0	48,0
	Muy bien	26	52,0	52,0	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	16	32,0	32,0	50,0

	Muy bien	25	50,0	50,0	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	49	98,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	45	90,0	91,8	91,8
	No	4	8,0	8,2	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	45	90,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	5	10,0		
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	Sí	6	12,0	12,2	12,2
	No	43	86,0	87,8	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	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