

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 ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS "TIERNO GALVÁN" (ADULTOS) 2023

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 ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS “TIERNO GALVÁN” (ADULTOS) 2023** 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:** Primer semestre del año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 26 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 ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS “TIERNO GALVÁN” (ADULTOS) 2023** con un valor de **4,85** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	26	4,88
Valore el estado de las aulas	26	4,54
Valore el estado higiénico de las aulas	26	4,73
Valore el estado higiénico de los aseos	26	4,73
Limpieza del recinto	26	4,88
Valore la atención del personal de la escuela	26	4,92
Valore la actitud profesional de la profesora y/ o profesor	26	4,96
Valore los horarios de la escuela	26	4,62
Valore los materiales que distribuye la escuela	26	4,04
Valore la exposición de fin de curso	26	4,88
Valore la información recibida cuando hay ausencia de profesorado	26	4,85
Valore el nivel de calidad en general de la Escuela de Enseñanzas Artísticas	26	4,85

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	0%	0%	100%	100%
Valore el estado de las aulas	0%	3,8%	96,2%	100%
Valore el estado higiénico de las aulas	0%	3,8%	96,2%	100%
Valore el estado higiénico de los aseos	0%	7,7%	92,3%	100%
Limpieza del recinto	0%	0%	100%	100%
Valore la atención del personal de la escuela	0%	0%	100%	100%
Valore la actitud profesional de la profesora y/ o profesor	0%	0%	100%	100%
Valore los horarios de la escuela	0%	11,5%	88,5%	100%
Valore los materiales que distribuye la escuela	11,5%	15,4%	73,1%	78,5%
Valore la exposición de fin de curso	0%	0%	100%	100%
Valore la información recibida cuando hay ausencia de profesorado	0%	3,8%	96,2%	100%
Valore el nivel de calidad en general de la Escuela de Enseñanzas Artísticas	0%	0%	100%	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

Señale si es Ud. alumno/a nuevo/a o antiguo/a:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo	4	15,4	15,4	15,4
	Antiguo	22	84,6	84,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	24	92,3	92,3	92,3
	Masculino	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Señale en qué especialidad esté Ud. matriculado/a:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pintura II	10	38,5	38,5	38,5
	Dibujo I	7	26,9	26,9	65,4
	Dibujo II	2	7,7	7,7	73,1
	Cerámica	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	11,5	11,5	11,5
	Muy bien	23	88,5	88,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore el estado de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	3,8	3,8
	Bien	10	38,5	38,5	42,3
	Muy bien	15	57,7	57,7	100,0

Total	26	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Valore el estado higiénico de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	3,8	3,8
	Bien	5	19,2	19,2	23,1
	Muy bien	20	76,9	76,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore el estado higiénico de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	7,7	7,7	7,7
	Bien	3	11,5	11,5	19,2
	Muy bien	21	80,8	80,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	11,5	11,5	11,5
	Muy bien	23	88,5	88,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	7,7	7,7	7,7
	Muy bien	24	92,3	92,3	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,8	3,8	3,8
	Muy bien	25	96,2	96,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore los horarios de la Escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	11,5	11,5	11,5
	Bien	4	15,4	15,4	26,9
	Muy bien	19	73,1	73,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore los materiales que distribuye la Escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,8	3,8	3,8
	Mal	2	7,7	7,7	11,5
	Regular	4	15,4	15,4	26,9
	Bien	7	26,9	26,9	53,8
	Muy bien	12	46,2	46,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore la exposición de Fin de Curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	11,5	11,5	11,5
	Muy bien	23	88,5	88,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore la INFORMACIÓN RECIBIDA cuando hay ausencia de profesorado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	3,8	3,8
	Bien	2	7,7	7,7	11,5
	Muy bien	23	88,5	88,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL de la Escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	15,4	15,4	15,4
	Muy bien	22	84,6	84,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

¿Conoce las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	11	42,3	42,3	42,3
	No	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	10,0	10,0
	Bien	2	7,7	20,0	30,0
	Muy bien	7	26,9	70,0	100,0
	Total	10	38,5	100,0	
Perdidos	Sistema	16	61,5		
Total		26	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	11	42,3	42,3	42,3
	No	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	3,8	7,7	7,7
	No	12	46,2	92,3	100,0
	Total	13	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	13	50,0		
Total		26	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 al 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	7,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	24	92,3		



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Total	26	100,0		
-------	----	-------	--	--

Para mejora del servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16	61,5	61,5	61,5
Agua para beber	1	3,8	3,8	65,4
Botellas de agua mineral.				
Más material para los alumnos	1	3,8	3,8	69,2
Máquina expendedora de café, agua, refrescos... más distribución de materiales. Visitas a exposiciones fuera de la ciudad	1	3,8	3,8	73,1
Más materiales	4	15,4	15,4	88,5
Materiales, máquina de agua y bebidas y café, excursiones, viaje a Florenia	1	3,8	3,8	92,3
Reponer fuentes de agua potable. Más materiales	1	3,8	3,8	96,2
Trabajar con tornos	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	