

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
EVENTO:**

TALLERES INFANTILES DE SEMANA SANTA 2024

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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: **TALLERES INFANTILES EN SEMANA SANTA 2024** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 18 al 27 de marzo de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 145 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** con un valor de **4,80** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Método de inscripción al Taller	145	4,48
Lugar donde se realiza el Taller	145	4,85
Accesibilidad al recinto	143	4,66
La atención del personal de la escuela/centro	142	4,77
Valore las aulas	86	4,85
La actitud profesional de la profesora y/o profesor	136	4,85
Horario del Taller	145	4,74
Actividades realizadas en el Taller	137	4,91
Valore el Nivel de Calidad, en general, del Taller	144	4,80

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Método de inscripción al Taller	3,4%	13,1%	83,5%	96,6%
Lugar donde se realiza el Taller	0%	2,8%	97,2%	100%
Accesibilidad al recinto	0,7%	7%	92,3%	99,3%
La atención del personal de la escuela/centro	1,4%	4,2%	94,4%	98,6%
Valore las aulas	1,2%	0%	98,8%	98,8%
La actitud profesional de la profesora y/o profesor	0%	2,9%	97,1%	100%
Horario del Taller	1,4%	2,7%	95,9%	98,6%
Actividades realizadas en el Taller	0%	0,7%	99,3%	100%
Valore el Nivel de Calidad, en general, del Taller	0,7%	1,4%	97,9%	99,3%

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 en qué Taller está matriculado su hijo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TALLERES ARTÍSTICOS INFANTILES DE NIÑAS Y NIÑOS DE EDUCACIÓN INFANTIL DE SEGUNDO CICLO Y EDUCACIÓN PRIMARIA	63	43,4	43,4	43,4
	TALLERES EDUCATIVOS DE ARTES ESCÉNICAS PARA ALUMNADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA	47	32,4	32,4	75,9
	TALLERES INFANTILES DE NIÑAS Y NIÑOS DE EDUCACIÓN INFANTIL DE PRIMER CICLO HASTA 3 AÑOS	35	24,1	24,1	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Método de inscripción al Taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	3,4	3,4	3,4
	Regular	19	13,1	13,1	16,6
	Bien	23	15,9	15,9	32,4
	Muy bien	98	67,6	67,6	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Lugar donde se realiza el Taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,8	2,8	2,8
	Bien	14	9,6	9,6	12,4
	Muy bien	127	87,6	87,6	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	10	6,9	7,0	7,7
	Bien	25	17,2	17,5	25,2
	Muy bien	107	73,8	74,8	100,0
	Total	143	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		145	100,0		

La atención del personal de la escuela/centro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	1	,7	,7	1,4
	Regular	6	4,1	4,2	5,6
	Bien	13	9,0	9,2	14,8
	Muy bien	121	83,4	85,2	100,0
	Total	142	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		145	100,0		

Valore las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	1,2	1,2
	Bien	9	6,2	10,4	11,6
	Muy bien	76	52,4	88,4	100,0
	Total	86	59,3	100,0	
Perdidos	Sistema	59	40,7		
Total		145	100,0		

La actitud profesional de la profesora y/o profesor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,8	2,9	2,9
	Bien	13	9,0	9,6	12,5
	Muy bien	119	82,1	87,5	100,0
	Total	136	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,2		
Total		145	100,0		

Horario del Taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,4	1,4	1,4
	Regular	4	2,7	2,7	4,1
	Bien	23	15,9	15,9	20,0
	Muy bien	116	80,0	80,0	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

Actividades realizadas en el Taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	10	6,9	7,3	8,0
	Muy bien	126	86,9	92,0	100,0
	Total	137	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,5		
Total		145	100,0		

Valore el Nivel de Calidad, en general, del Taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	2	1,4	1,4	2,1
	Bien	21	14,5	14,6	16,7
	Muy bien	120	82,8	83,3	100,0
	Total	144	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		145	100,0		

¿Cree que es necesario y satisfactorio para la Ciudad que se realicen estas actividades en las vacaciones escolares?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	141	97,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	2,8		
Total		145	100,0		

En su caso particular, ¿le ha servido o le sirve para conciliar su vida laboral y familiar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	142	97,9	97,9	97,9
	No	3	2,1	2,1	100,0
	Total	145	100,0	100,0	

¿A través de qué medio le ha llegado la información de los Talleres de Semana Santa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	4	2,8	2,8	2,8
	Web	22	15,2	15,5	18,3
	Amigo/a	77	53,1	54,2	72,5
	Redes Sociales	39	26,9	27,5	100,0
	Total	142	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		145	100,0		