

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 SERVICIO PÚBLICO: AULAS CULTURALES PARA MAYORES 2024

CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL  
MAYOR  
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: **AULAS CULTURALES PARA MAYORES 2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 141 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 **4,93** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS         | N  | MEDIA |
|-----------------------------------|----|-------|
| Gimnasia                          | 65 | 5,00  |
| Caminata                          | 10 | 5,00  |
| Zumba                             | 26 | 5,00  |
| Baile                             | 12 | 5,00  |
| Sevillanas                        | 23 | 5,00  |
| Batuka                            | 23 | 5,00  |
| Piano                             | 4  | 5,00  |
| Coro                              | 8  | 5,00  |
| Teatro                            | 18 | 4,94  |
| Manualidades                      | 8  | 5,00  |
| Manualidades con telas            | 6  | 5,00  |
| Cocina                            | 21 | 5,00  |
| Pintura                           | 10 | 5,00  |
| Iniciación al Dibujo y la Pintura | 5  | 5,00  |
| Dibujo                            | 7  | 5,00  |
| Restauración                      | 1  | 5,00  |
| Escultura y Cerámica              | 9  | 5,00  |
| Alfabetización                    | 3  | 5,00  |
| Cultura General I y II            | 14 | 5,00  |
| Taller de Radio                   | 5  | 5,00  |
| Taller de Memoria                 | 28 | 5,00  |
| Historia                          | 5  | 5,00  |
| Redes Sociales                    | 1  | 5,00  |

|                                                                              |     |             |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|
| Francés                                                                      | 4   | 4,75        |
| Atención en Trabajo Social                                                   | 1   | 5,00        |
| Grupo de Lectores                                                            | 0   |             |
| Relajación                                                                   | 6   | 5,00        |
| ACTIVIDADES EXTRA                                                            | 38  | 4,84        |
| Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a minusválidos)    | 141 | 4,76        |
| Valore el estado de las aulas                                                | 141 | 4,77        |
| Valore el estado higiénico de los aseos                                      | 115 | 4,90        |
| Valore el estado higiénico de los vestuarios                                 | 59  | 4,98        |
| Limpieza del recinto                                                         | 141 | 4,96        |
| Valore la atención y cortesía del personal de la escuela (recepción...)      | 141 | 4,96        |
| Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor                   | 141 | 4,96        |
| Valore los horarios de la Escuela                                            | 140 | 4,93        |
| Valore los materiales que distribuye el centro                               | 101 | 4,96        |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las ACTIVIDADES                   | 139 | 4,91        |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las AULAS CULTURALES PARA MAYORES | 137 | <b>4,93</b> |

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

| AÑO 2024                          |                            |                        |                          |                                |
|-----------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                        | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Gimnasia                          | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Caminata                          | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Zumba                             | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Baile                             | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Sevillanas                        | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Batuka                            | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Piano                             | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Coro                              | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Teatro                            | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Manualidades                      | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Manualidades con telas            | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Cocina                            | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Pintura                           | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Iniciación al Dibujo y la Pintura | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Dibujo                            | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Restauración                      | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Escultura y Cerámica              | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Alfabetización                    | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Cultura General I y II            | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Taller de Radio                   | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

|                                                                              |      |      |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|
| Taller de Memoria                                                            | 0%   | 0%   | 100%  | 100%  |
| Historia                                                                     | 0%   | 0%   | 100%  | 100%  |
| Redes Sociales                                                               | 0%   | 0%   | 100%  | 100%  |
| Francés                                                                      | 0%   | 0%   | 100%  | 100%  |
| Atención en Trabajo Social                                                   | 0%   | 0%   | 100%  | 100%  |
| Grupo de Lectores                                                            | -    | -    | -     | -     |
| Relajación                                                                   | 0%   | 0%   | 100%  | 100%  |
| ACTIVIDADES EXTRA                                                            | 2,6% | 2,6% | 94,8% | 97,4% |
| Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a minusválidos)    | 2,8% | 3,6% | 93,6% | 97,2% |
| Valore el estado de las aulas                                                | 0%   | 4,3% | 95,7% | 100%  |
| Valore el estado higiénico de los aseos                                      | 0,9% | 1,7% | 97,4% | 99,1% |
| Valore el estado higiénico de los vestuarios                                 | 0%   | 0%   | 100%  | 100%  |
| Limpieza del recinto                                                         | 0%   | 0%   | 100%  | 100%  |
| Valore la atención y cortesía del personal de la escuela (recepción...)      | 0,7% | 0,7% | 98,6% | 99,3% |
| Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor                   | 0,7% | 0,7% | 98,6% | 99,3% |
| Valore los horarios de la Escuela                                            | 0%   | 1,4% | 98,6% | 100%  |
| Valore los materiales que distribuye el centro                               | 0%   | 0%   | 100%  | 100%  |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las ACTIVIDADES                   | 1,4% | 0%   | 98,6% | 98,6% |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las AULAS CULTURALES PARA MAYORES | 0,7% | 0,7% | 98,6% | 99,3% |

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el barrio

|         |                        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Actor Tallaví          | 1          | ,7         | ,7                   | ,7                      |
|         | Alcazaba               | 1          | ,7         | ,7                   | 1,4                     |
|         | Alfonso XIII           | 13         | 9,2        | 9,2                  | 10,6                    |
|         | Álvaro de Bazán        | 2          | 1,4        | 1,4                  | 12,1                    |
|         | Ataque Seco            | 3          | 2,1        | 2,1                  | 14,2                    |
|         | Virgen de la Victoria  | 12         | 8,5        | 8,5                  | 22,7                    |
|         | Barriada García Valiño | 2          | 1,4        | 1,4                  | 24,1                    |
|         | Barrio hebreo          | 1          | ,7         | ,7                   | 24,8                    |
|         | Barrios los cuernos    | 1          | ,7         | ,7                   | 25,5                    |
|         | Batería jota           | 4          | 2,8        | 2,8                  | 28,4                    |
|         | Cabrerizas             | 2          | 1,4        | 1,4                  | 29,8                    |
|         | Calvo Sotelo           | 10         | 7,1        | 7,1                  | 36,9                    |
|         | Carretera Hidum        | 2          | 1,4        | 1,4                  | 38,3                    |
|         | Centro                 | 2          | 1,4        | 1,4                  | 39,7                    |
|         | Concepción arenal      | 1          | ,7         | ,7                   | 40,4                    |
|         | Constitución           | 3          | 2,1        | 2,1                  | 42,6                    |
|         | Crta.farhana           | 1          | ,7         | ,7                   | 43,3                    |
|         | Explanada camellos     | 1          | ,7         | ,7                   | 44,0                    |
|         | General Aizpuru        | 1          | ,7         | ,7                   | 44,7                    |
|         | General Astilleros     | 1          | ,7         | ,7                   | 45,4                    |
|         | Hernán Cortés          | 1          | ,7         | ,7                   | 46,1                    |
|         | Hipódromo              | 4          | 2,8        | 2,8                  | 48,9                    |
|         | Hispanidad             | 1          | ,7         | ,7                   | 49,6                    |
|         | Huerta Salama          | 1          | ,7         | ,7                   | 50,4                    |
|         | Ibáñez Marín           | 1          | ,7         | ,7                   | 51,1                    |
|         | Industrial             | 11         | 7,8        | 7,8                  | 58,9                    |
|         | Medina Sidonia         | 4          | 2,8        | 2,8                  | 61,7                    |
|         | Monte María Cristina   | 1          | ,7         | ,7                   | 62,4                    |
|         | Palmeras               | 1          | ,7         | ,7                   | 63,1                    |
|         | Paseo Marítimo         | 5          | 3,5        | 3,5                  | 66,7                    |
|         | Plus ultra             | 2          | 1,4        | 1,4                  | 68,1                    |
|         | Primo de Rivera        | 1          | ,7         | ,7                   | 68,8                    |
|         | Príncipe               | 4          | 2,8        | 2,8                  | 71,6                    |
|         | Real                   | 31         | 22,0       | 22,0                 | 93,6                    |
|         | Tesorillo              | 4          | 2,8        | 2,8                  | 96,5                    |
|         | Tiro Nacional          | 5          | 3,5        | 3,5                  | 100,0                   |
|         | Total                  | 141        | 100,0      | 100,0                |                         |

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

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Nuevo/a   | 57         | 40,4       | 40,4                 | 40,4                    |
|         | Antiguo/a | 84         | 59,6       | 59,6                 | 100,0                   |
|         | Total     | 141        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Sexo**

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Femenino  | 105        | 74,5       | 74,5                 | 74,5                    |
|         | Masculino | 36         | 25,5       | 25,5                 | 100,0                   |
|         | Total     | 141        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Edad**

|          |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | 50 a 55 años   | 15         | 10,6       | 10,8                 | 10,8                    |
|          | 56 a 61 años   | 24         | 17,0       | 17,3                 | 28,1                    |
|          | 62 a 67 años   | 48         | 34,0       | 34,5                 | 62,6                    |
|          | 68 a 73 años   | 25         | 17,7       | 18,0                 | 80,6                    |
|          | 74 a 80 años   | 22         | 15,6       | 15,8                 | 96,4                    |
|          | más de 80 años | 5          | 3,5        | 3,6                  | 100,0                   |
|          | Total          | 139        | 98,6       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema        | 2          | 1,4        |                      |                         |
| Total    |                | 141        | 100,0      |                      |                         |

**Estado Civil**

|          |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Casado/a   | 80         | 56,7       | 58,0                 | 58,0                    |
|          | Soltero/a  | 7          | 5,0        | 5,1                  | 63,0                    |
|          | Separado/a | 16         | 11,3       | 11,6                 | 74,6                    |
|          | Viudo/a    | 35         | 24,8       | 25,4                 | 100,0                   |
|          | Total      | 138        | 97,9       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema    | 3          | 2,1        |                      |                         |
| Total    |            | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Gimnasia]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy bien | 65         | 46,1       | 100,0                | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema  | 76         | 53,9       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Caminata]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy bien | 10         | 7,1        | 100,0                | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema  | 131        | 92,9       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Zumba]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy bien | 26         | 18,4       | 100,0                | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema  | 115        | 81,6       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Baile]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy bien | 12         | 8,5        | 100,0                | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema  | 129        | 91,5       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Sevillanas]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy bien | 23         | 16,3       | 100,0                | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema  | 118        | 83,7       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Batuka]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy bien | 23         | 16,3       | 100,0                | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema  | 118        | 83,7       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Piano]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy bien | 4          | 2,8        | 100,0                | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema  | 137        | 97,2       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Coro]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy bien | 8          | 5,7        | 100,0                | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema  | 133        | 94,3       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Teatro]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Bien     | 1          | ,7         | 5,6                  | 5,6                     |
|          | Muy bien | 17         | 12,1       | 94,4                 | 100,0                   |
|          | Total    | 18         | 12,8       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 123        | 87,2       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Manualidades]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy bien | 8          | 5,7        | 100,0                | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema  | 133        | 94,3       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Manualidades con telas]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy bien | 6          | 4,3        | 100,0                | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema  | 135        | 95,7       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Cocina]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 21         | 14,9       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 120        | 85,1       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Pintura]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 10         | 7,1        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 131        | 92,9       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Iniciación al Dibujo y la Pintura]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 5          | 3,5        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 136        | 96,5       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Dibujo]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 7          | 5,0        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 134        | 95,0       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Restauración]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 1          | ,7         | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 140        | 99,3       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Escultura y Cerámica]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 9          | 6,4        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 132        | 93,6       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Alfabetización]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 3          | 2,1        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 138        | 97,9       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Cultura General I y II]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 14         | 9,9        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 127        | 90,1       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Taller de Radio]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 5          | 3,5        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 136        | 96,5       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Taller de Memoria]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 28         | 19,9       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 113        | 80,1       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Historia]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 5          | 3,5        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 136        | 96,5       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Redes Sociales]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 1          | ,7         | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 140        | 99,3       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Francés]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 1          | ,7         | 25,0              | 25,0                 |
|          | Muy bien | 3          | 2,1        | 75,0              | 100,0                |
|          | Total    | 4          | 2,8        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 137        | 97,2       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Atención en Trabajo Social]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 1          | ,7         | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 140        | 99,3       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Grupo de Lectores]**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 141        | 100,0      |

**[Relajación]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 6          | 4,3        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 135        | 95,7       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[ACTIVIDADES EXTRAS]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,7         | 2,6               | 2,6                  |
|          | Regular  | 1          | ,7         | 2,6               | 5,2                  |
|          | Muy bien | 36         | 25,5       | 94,8              | 100,0                |
|          | Total    | 38         | 27,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 103        | 73,0       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**¿Cómo considera Ud. la oferta pública para el Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla?**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien    | 138        | 97,9       | 97,9              | 97,9                 |
|         | Regular | 2          | 1,4        | 1,4               | 99,3                 |
|         | Mal     | 1          | ,7         | ,7                | 100,0                |
|         | Total   | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de la existencia de Aulas Culturales para Mayores?**

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Prensa escrita | 13         | 9,2        | 9,2               | 9,2                  |
|         | Radio          | 3          | 2,1        | 2,1               | 11,3                 |
|         | TV             | 6          | 4,3        | 4,3               | 15,6                 |
|         | Amigo/a        | 101        | 71,6       | 71,6              | 87,2                 |
|         | Redes Sociales | 18         | 12,8       | 12,8              | 100,0                |
|         | Total          | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**[Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a minusválidos)]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 4          | 2,8        | 2,8               | 2,8                  |
|         | Regular  | 5          | 3,6        | 3,6               | 6,4                  |
|         | Bien     | 12         | 8,5        | 8,5               | 14,9                 |
|         | Muy bien | 120        | 85,1       | 85,1              | 100,0                |
|         | Total    | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**[Valore el estado de las aulas]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 6          | 4,3        | 4,3               | 4,3                  |
|         | Bien     | 20         | 14,1       | 14,1              | 18,4                 |
|         | Muy bien | 115        | 81,6       | 81,6              | 100,0                |
|         | Total    | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**[Valore el estado higiénico de los aseos]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | ,7         | ,9                | ,9                   |
|          | Regular  | 2          | 1,4        | 1,7               | 2,6                  |
|          | Bien     | 5          | 3,5        | 4,4               | 7,0                  |
|          | Muy bien | 107        | 75,9       | 93,0              | 100,0                |
|          | Total    | 115        | 81,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 26         | 18,4       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Valore el estado higiénico de los vestuarios]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 1          | ,7         | 1,7               | 1,7                  |
|          | Muy bien | 58         | 41,1       | 98,3              | 100,0                |
|          | Total    | 59         | 41,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 82         | 58,2       |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

**[Limpieza del recinto]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien     | 6          | 4,3        | 4,3               | 4,3                  |
|         | Muy bien | 135        | 95,7       | 95,7              | 100,0                |
|         | Total    | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**[Valore la atención y cortesía del personal de la escuela (recepción...)]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|         | Regular  | 1          | ,7         | ,7                | 1,4                  |
|         | Muy bien | 139        | 98,6       | 98,6              | 100,0                |
|         | Total    | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**[Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | ,7         | ,7                   | ,7                      |
|         | Regular  | 1          | ,7         | ,7                   | 1,4                     |
|         | Bien     | 1          | ,7         | ,7                   | 2,1                     |
|         | Muy bien | 138        | 97,9       | 97,9                 | 100,0                   |
|         | Total    | 141        | 100,0      | 100,0                |                         |

**[Valore los horarios de la Escuela]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Regular  | 2          | 1,4        | 1,4                  | 1,4                     |
|          | Bien     | 6          | 4,3        | 4,3                  | 5,7                     |
|          | Muy bien | 132        | 93,6       | 94,3                 | 100,0                   |
|          | Total    | 140        | 99,3       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,7         |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Valore los materiales que distribuye el centro]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Bien     | 4          | 2,8        | 4,0                  | 4,0                     |
|          | Muy bien | 97         | 68,8       | 96,0                 | 100,0                   |
|          | Total    | 101        | 71,6       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 40         | 28,4       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las ACTIVIDADES]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Mal      | 2          | 1,4        | 1,4                  | 1,4                     |
|          | Bien     | 6          | 4,4        | 4,4                  | 5,8                     |
|          | Muy bien | 131        | 92,9       | 94,2                 | 100,0                   |
|          | Total    | 139        | 98,6       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 1,4        |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |

**[Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de las AULAS CULTURALES PARA MAYORES]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|          | Regular  | 1          | ,7         | ,7                | 1,5                  |
|          | Bien     | 3          | 2,1        | 2,2               | 3,6                  |
|          | Muy bien | 132        | 93,6       | 96,4              | 100,0                |
|          | Total    | 137        | 97,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 2,8        |                   |                      |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                   |                      |

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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 77         | 54,6       | 55,0              | 55,0                 |
|          | No      | 63         | 44,7       | 45,0              | 100,0                |
|          | Total   | 140        | 99,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 1          | ,7         |                   |                      |
| Total    |         | 141        | 100,0      |                   |                      |

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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | No      | 78         | 55,3       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 63         | 44,7       |                   |                      |
| Total    |         | 141        | 100,0      |                   |                      |

**En caso de uso, valore EL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 141        | 100,0      |

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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 22         | 15,6       | 16,1              | 16,1                 |
|          | No      | 115        | 81,6       | 83,9              | 100,0                |
|          | Total   | 137        | 97,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 4          | 2,8        |                   |                      |
| Total    |         | 141        | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Regular  | 5          | 3,5        | 23,8                 | 23,8                    |
|          | Bien     | 9          | 6,4        | 42,9                 | 66,7                    |
|          | Muy bien | 7          | 5,0        | 33,3                 | 100,0                   |
|          | Total    | 21         | 14,9       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 120        | 85,1       |                      |                         |
| Total    |          | 141        | 100,0      |                      |                         |