

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: ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ADULTOS) 2024

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
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: **ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ADULTOS) 2024** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 33 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 **4,61** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	33	4,79
Valore el estado de las aulas	32	4,34
Valore el estado higiénico de las aulas	33	4,58
Valore el estado higiénico de los aseos	32	4,50
Limpieza del recinto	32	4,69
Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)	31	4,87
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	32	4,91
Valore los horarios de la Escuela	33	4,21
Valore los materiales que distribuye la Escuela	32	4,44
Valore la exposición de Fin de Curso	26	4,85
Valore la información recibida cuando hay ausencia de profesorado	31	4,71
Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL de la Escuela	33	4,61

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
Accesibilidad al recinto	0%	3%	97%	100%
Valore el estado de las aulas	0%	9,4%	90,6%	100%
Valore el estado higiénico de las aulas	0%	6,1%	93,9%	100%
Valore el estado higiénico de los aseos	3,1%	0%	96,9%	96,9%
Limpieza del recinto	0%	3,1%	96,9%	100%
Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)	0%	0%	100%	100%
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	0%	3,1%	96,9%	100%
Valore los horarios de la Escuela	3%	12,1%	84,9%	97%
Valore los materiales que distribuye la Escuela	3,1%	6,3%	90,6%	96,9%
Valore la exposición de Fin de Curso	0%	0%	100%	100%
Valore la información recibida cuando hay ausencia de profesorado	0%	3,2%	96,8%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL de la Escuela	0%	3%	97%	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	11	33,3	34,4	34,4
	Antiguo	21	63,6	65,6	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	27	81,8	84,4	84,4
	Masculino	5	15,2	15,6	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Señale en qué especialidad está Ud. matriculado/a:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pintura I	1	3,0	3,1	3,1
	Pintura II	7	21,2	21,9	25,0
	Dibujo I	7	21,2	21,9	46,9
	Dibujo II	2	6,1	6,2	53,1
	Cerámica	15	45,5	46,9	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

[Accesibilidad al recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,0	3,0	3,0
	Bien	5	15,2	15,2	18,2
	Muy bien	27	81,8	81,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

[Valore el estado de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	9,1	9,4	9,4
	Bien	15	45,5	46,9	56,3
	Muy bien	14	42,4	43,7	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

[Valore el estado higiénico de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,1	6,1	6,1
	Bien	10	30,3	30,3	36,4
	Muy bien	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

[Valore el estado higiénico de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,0	3,1	3,1
	Bien	13	39,4	40,6	43,8
	Muy bien	18	54,5	56,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

[Limpieza del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,0	3,1	3,1
	Bien	8	24,2	25,0	28,1
	Muy bien	23	69,7	71,9	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	12,1	12,9	12,9
	Muy bien	27	81,8	87,1	100,0
	Total	31	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,1		
Total		33	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,0	3,1	3,1
	Bien	1	3,0	3,1	6,3
	Muy bien	30	90,9	93,8	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

[Valore los horarios de la Escuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,0	3,0	3,0
	Regular	4	12,1	12,1	15,2
	Bien	15	45,5	45,5	60,6
	Muy bien	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

[Valore los materiales que distribuye la Escuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,0	3,1	3,1
	Regular	2	6,1	6,3	9,4
	Bien	11	33,3	34,4	43,8
	Muy bien	18	54,5	56,2	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

[Valore la exposición de Fin de Curso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	12,1	15,4	15,4
	Muy bien	22	66,7	84,6	100,0
	Total	26	78,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	21,2		
Total		33	100,0		

[Valore la información recibida cuando hay ausencia de profesorado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,0	3,2	3,2
	Bien	7	21,2	22,6	25,8
	Muy bien	23	69,7	74,2	100,0
	Total	31	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,1		
Total		33	100,0		

[Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL de la Escuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,0	3,0	3,0
	Bien	11	33,4	33,4	36,4
	Muy bien	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

¿Conoce las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	30,3	34,5	34,5
	No	19	57,6	65,5	100,0
	Total	29	87,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	12,1		
Total		33	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 válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,0	10,0	10,0
	Bien	7	21,2	70,0	80,0
	Muy bien	2	6,1	20,0	100,0
	Total	10	30,3	100,0	
Perdidos	Sistema	23	69,7		
Total		33	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	14	42,4	50,0	50,0
	No	14	42,4	50,0	100,0
	Total	28	84,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	15,2		
Total		33	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	18	54,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	45,5		
Total		33	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	33	100,0