

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: ESCUELA INFANTIL INFANTA LEONOR 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 INFANTIL INFANTA LEONOR 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:** Durante los meses de mayo y junio de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 53 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 **4,87** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras...)	53	4,92
Estado de las aulas	53	4,94
Estado higiénico de los aseos	29	4,79
El estado del patio	51	4,55
El material escolar que le ofrecen a su hijo/a	50	4,98
La limpieza del recinto	53	4,98
El horario del centro	53	4,91
El trato del personal de la escuela	53	4,98
Nivel de calidad de la comida	51	4,67
La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a	53	4,94
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	53	4,87

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 (señalización, escaleras...)	0%	1,9%	98,1%	100%
Estado de las aulas	0%	0%	100%	100%
Estado higiénico de los aseos	3,4%	0%	96,6%	96,6%
El estado del patio	5,9%	11,7%	82,4%	94,1%
El material escolar que le ofrecen a su hijo/a	0%	0%	100%	100%
La limpieza del recinto	0%	0%	100%	100%
El horario del centro	0%	3,8%	96,2%	100%
El trato del personal de la escuela	0%	0%	100%	100%
Nivel de calidad de la comida	0%	9,8%	90,2%	100%
La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a	1,9%	0%	98,1%	98,1%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	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

SELECCIONE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	INFANTA LEONOR	53	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	36	67,9	67,9	67,9
	Masculino	17	32,1	32,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

[Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras...)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,9	1,9	1,9
	Bien	2	3,8	3,8	5,7
	Muy bien	50	94,3	94,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

[Estado de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	5,7	5,7	5,7
	Muy bien	50	94,3	94,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

[Estado higiénico de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,9	3,4	3,4
	Bien	3	5,7	10,4	13,8
	Muy bien	25	47,2	86,2	100,0
	Total	29	54,7	100,0	
Perdidos	Sistema	24	45,3		
Total		53	100,0		

[El estado del patio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	5,7	5,9	5,9
	Regular	6	11,3	11,7	17,6
	Bien	2	3,8	4,0	21,6
	Muy bien	40	75,5	78,4	100,0
	Total	51	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,8		
Total		53	100,0		

[El material escolar que le ofrecen a su hijo/a]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,9	2,0	2,0
	Muy bien	49	92,5	98,0	100,0
	Total	50	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,7		
Total		53	100,0		

[La limpieza del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,9	1,9	1,9
	Muy bien	52	98,1	98,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

[El horario del centro]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,8	3,8	3,8
	Bien	1	1,9	1,9	5,7
	Muy bien	50	94,3	94,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

[El trato del personal de la escuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,9	1,9	1,9
	Muy bien	52	98,1	98,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

[Nivel de validez de la comida]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	9,4	9,8	9,8
	Bien	7	13,2	13,7	23,5
	Muy bien	39	73,6	76,5	100,0
	Total	51	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,8		
Total		53	100,0		

[La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,9	1,9	1,9
	Muy bien	52	98,1	98,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	13,2	13,2	13,2
	Muy bien	46	86,8	86,8	100,0
	Total	53	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	53	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	41	77,4	78,8	78,8
	No	11	20,8	21,2	100,0
	Total	52	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		53	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	41	77,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	12	22,6		
Total		53	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	53	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	15,1	15,4	15,4
	No	44	83,0	84,6	100,0
	Total	52	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		53	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,8	25,0	25,0
	Bien	3	5,7	37,5	62,5
	Muy bien	3	5,7	37,5	100,0
	Total	8	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	45	84,9		
Total		53	100,0		