

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 VIRGEN DE LA VICTORIA 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 VIRGEN DE LA VICTORIA 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:** 50 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
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras...)	50	4,40
Estado de las aulas	49	4,78
Estado higiénico de los aseos	31	4,74
El estado del patio	43	4,28
El material escolar que le ofrecen a su hijo/a	40	4,88
La limpieza del recinto	50	4,90
El horario del centro	50	4,78
El trato del personal de la escuela	50	4,98
Nivel de calidad de la comida	49	4,76
La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a	50	4,96
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	50	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
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras...)	4%	14%	82%	96%
Estado de las aulas	0%	0%	100%	100%
Estado higiénico de los aseos	0%	6,5%	93,5%	100%
El estado del patio	0%	25,6%	74,4%	100%
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%	6%	94%	100%
El trato del personal de la escuela	0%	0%	100%	100%
Nivel de calidad de la comida	0%	4,1%	95,9%	100%
La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a	0%	0%	100%	100%
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	VIRGEN VICTORIA	50	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	31	62,0	62,0	62,0
	Masculino	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,0	4,0	4,0
	Regular	7	14,0	14,0	18,0
	Bien	10	20,0	20,0	38,0
	Muy bien	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Estado de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	11	22,0	22,4	22,4
	Muy bien	38	76,0	77,6	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

[Estado higiénico de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	6,5	6,5
	Bien	4	8,0	12,9	19,4
	Muy bien	25	50,0	80,6	100,0
	Total	31	62,0	100,0	
Perdidos	Sistema	19	38,0		
Total		50	100,0		

[El estado del patio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	22,0	25,6	25,6
	Bien	9	18,0	20,9	46,5
	Muy bien	23	46,0	53,5	100,0
	Total	43	86,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	14,0		
Total		50	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	10,0	12,5	12,5
	Muy bien	35	70,0	87,5	100,0
	Total	40	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	20,0		
Total		50	100,0		

[La limpieza del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	10,0	10,0	10,0
	Muy bien	45	90,0	90,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[El horario del centro]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	6,0	6,0	6,0
	Bien	5	10,0	10,0	16,0
	Muy bien	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[El trato del personal de la escuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,0	2,0	2,0
	Muy bien	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[Nivel de validez de la comida]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,1	4,1
	Bien	8	16,0	16,3	20,4
	Muy bien	39	78,0	79,6	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,0	4,0	4,0
	Muy bien	48	96,0	96,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	40	80,0	80,0	100,0
	Total	50	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	46	92,0	93,9	93,9
	A veces	3	6,0	6,1	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	38	76,0	76,0	76,0
	No	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	2,0	2,6	2,6
	No	37	74,0	97,4	100,0
	Total	38	76,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	24,0		
Total		50	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	50	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	12,0	12,0	12,0
	No	44	88,0	88,0	100,0
	Total	50	100,0	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	1	2,0	16,7	16,7
	Bien	2	4,0	33,3	50,0
	Muy bien	3	6,0	50,0	100,0
	Total	6	12,0	100,0	
Perdidos	Sistema	44	88,0		
Total		50	100,0		