

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: ESCUELAS INFANTILES (GLOBAL) 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: **ESCUELAS INFANTILES (GLOBAL) 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:** 150 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 **4,77** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras...)	150	4,57
Estado de las aulas	145	4,84
Estado higiénico de los aseos	91	4,71
El estado del patio	132	4,33
El material escolar que le ofrecen a su hijo/a	136	4,90
La limpieza del recinto	149	4,91
El horario del centro	150	4,80
El trato del personal de la escuela	150	4,96
Nivel de calidad de la comida	145	4,76
La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a	149	4,93
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	150	4,77

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...)	4,7%	8%	87,3%	95,3%
Estado de las aulas	0%	1,4%	98,6%	100%
Estado higiénico de los aseos	1,1%	4,4%	94,5%	98,9%
El estado del patio	5,3%	18,2%	76,5%	94,7%
El material escolar que le ofrecen a su hijo/a	0%	1,5%	98,5%	100%
La limpieza del recinto	0%	0,7%	99,3%	100%
El horario del centro	0,7%	4,6%	94,7%	99,3%
El trato del personal de la escuela	0%	0%	100%	100%
Nivel de calidad de la comida	0%	6,2%	93,8%	100%
La actitud profesional del/a profesor/a del aula de su hijo/a	0,7%	0%	99,3%	99,3%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	0,7%	1,3%	98%	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

SELECCIONE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SAN FRANCISCO	47	31,3	31,3	31,3
	INFANTA LEONOR	53	35,4	35,4	66,7
	VIRGEN VICTORIA	50	33,3	33,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	97	64,7	64,7	64,7
	Masculino	53	35,3	35,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	5	3,4	3,4	4,7
	Regular	12	8,0	8,0	12,7
	Bien	17	11,3	11,3	24,0
	Muy bien	114	76,0	76,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Estado de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	1,4	1,4
	Bien	19	12,7	13,1	14,5
	Muy bien	124	82,7	85,5	100,0
	Total	145	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,3		
Total		150	100,0		

Estado higiénico de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	1,1	1,1
	Regular	4	2,7	4,4	5,5
	Bien	15	10,0	16,5	22,0
	Muy bien	71	47,3	78,0	100,0
	Total	91	60,7	100,0	
Perdidos	Sistema	59	39,3		
Total		150	100,0		

El estado del patio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,8	,8
	Mal	6	4,0	4,5	5,3
	Regular	24	16,0	18,2	23,5
	Bien	18	12,0	13,6	37,1
	Muy bien	83	55,3	62,9	100,0
	Total	132	88,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	12,0		
Total		150	100,0		

El material escolar que le ofrecen a su hijo/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	1,5	1,5
	Bien	10	6,7	7,3	8,8
	Muy bien	124	82,7	91,2	100,0
	Total	136	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	9,3		
Total		150	100,0		

La limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	12	8,0	8,0	8,7
	Muy bien	136	90,7	91,3	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

El horario del centro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	7	4,6	4,6	5,3
	Bien	13	8,7	8,7	14,0
	Muy bien	129	86,0	86,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

El trato del personal de la escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	4,0	4,0	4,0
	Muy bien	144	96,0	96,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nivel de calidad de la comida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	6,0	6,2	6,2
	Bien	17	11,3	11,7	17,9
	Muy bien	119	79,3	82,1	100,0
	Total	145	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,3		
Total		150	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Bien	8	5,3	5,3	6,0
	Muy bien	140	93,3	94,0	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	2	1,3	1,3	2,0
	Bien	28	18,7	18,7	20,7
	Muy bien	119	79,3	79,3	100,0
	Total	150	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	143	95,3	96,0	96,0
	A veces	6	4,0	4,0	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	109	72,7	73,2	73,2
	No	40	26,7	26,8	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,7	,9	,9
	No	107	71,3	99,1	100,0
	Total	108	72,0	100,0	
Perdidos	Sistema	42	28,0		
Total		150	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	150	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	14,7	14,8	14,8
	No	127	84,7	85,2	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	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	5	3,3	23,8	23,8
	Bien	5	3,3	23,8	47,6
	Muy bien	11	7,3	52,4	100,0
	Total	21	14,0	100,0	
Perdidos	Sistema	129	86,0		
Total		150	100,0		