

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: EDUCAVERANO 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: **EDUCAVERANO 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:** Julio y agosto de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 302 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 **4,79** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto (señalización, escaleras, acceso a discapacitados)	302	4,49
La atención del personal de la SECRETARÍA de la escuela/centro	237	4,69
Valore las AULAS	214	4,73
La actitud profesional de la PROFESORA y/o PROFESOR	290	4,91
LUGAR donde se realiza el curso/taller	289	4,73
Valore el TALLER/CURSO que realiza y/o ha realizado el/la niño/a	295	4,83
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano "EDUCA VERANO 2024"	300	4,79

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, acceso a discapacitados)	4,6%	10,3%	85,1%	95,4%
La atención del personal de la SECRETARÍA de la escuela/centro	3,8%	3,4%	92,8%	96,2%
Valore las AULAS	0,9%	5,2%	93,9%	99,1%
La actitud profesional de la PROFESORA y/o PROFESOR	0,7%	0%	99,3%	99,3%
LUGAR donde se realiza el curso/taller	0,7%	6,2%	93,1%	99,3%
Valore el TALLER/CURSO que realiza y/o ha realizado el/la niño/a	1%	3,1%	95,9%	99%
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano "EDUCA VERANO 2024"	0,7%	2,3%	97%	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

[JULIO] Señale donde está matriculado su hijo en ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	297	98,3	98,3	98,3
	Sí	5	1,7	1,7	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

[AGOSTO] Señale donde está matriculado su hijo en ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	257	85,1	85,1	85,1
	Sí	45	14,9	14,9	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

[JULIO] Señale donde está matriculado su hijo: ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	285	94,4	94,4	94,4
	Sí	17	5,6	5,6	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

[AGOSTO] Señale donde está matriculado su hijo: ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	302	100,0	100,0	100,0

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLER ARTÍSTICO INFANTIL INGLÉS (E. Soler)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	23	7,6	82,1	82,1
	AGOSTO	5	1,7	17,9	100,0
	Total	28	9,3	100,0	
Perdidos	Sistema	274	90,7		
Total		302	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES DEPORTIVOS INFANTILES EN INGLÉS (FMF Fundación)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	25	8,3	30,9	30,9
	AGOSTO	56	18,5	69,1	100,0
	Total	81	26,8	100,0	
Perdidos	Sistema	221	73,2		
Total		302	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES DIGITALES/TECNOLÓGICOS INFANTILES EN INGLÉS (FP)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	44	14,6	72,1	72,1
	AGOSTO	17	5,6	27,9	100,0
	Total	61	20,2	100,0	
Perdidos	Sistema	241	79,8		
Total		302	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES MULTIJUEGOS INFANTILES 1 A 3 AÑOS (E. Soler)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	22	7,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	280	92,7		
Total		302	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES INFANTILES 0-2 AÑOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	21	7,0	46,7	46,7
	AGOSTO	24	7,9	53,3	100,0
	Total	45	14,9	100,0	
Perdidos	Sistema	257	85,1		
Total		302	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,0	2,0	2,0
	Mal	8	2,6	2,6	4,6
	Regular	31	10,3	10,3	14,9
	Bien	43	14,2	14,2	29,1
	Muy bien	214	70,9	70,9	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

[La atención del personal de la SECRETARÍA de la escuela/centro]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,4	,4
	Mal	8	2,6	3,4	3,8
	Regular	8	2,6	3,4	7,2
	Bien	30	9,9	12,6	19,8
	Muy bien	190	62,9	80,2	100,0
	Total	237	78,5	100,0	
Perdidos	Sistema	65	21,5		
Total		302	100,0		

[Valore las AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,9	,9
	Regular	11	3,6	5,2	6,1
	Bien	30	9,9	14,0	20,1
	Muy bien	171	56,6	79,9	100,0
	Total	214	70,9	100,0	
Perdidos	Sistema	88	29,1		
Total		302	100,0		

[La actitud profesional de la PROFESORA y/o PROFESOR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,7	,7
	Bien	19	6,3	6,5	7,2
	Muy bien	269	89,1	92,8	100,0
	Total	290	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	4,0		
Total		302	100,0		

[LUGAR donde se realiza el curso/taller]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,7	,7
	Regular	18	6,0	6,2	6,9
	Bien	36	11,9	12,5	19,4
	Muy bien	233	77,2	80,6	100,0
	Total	289	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	4,3		
Total		302	100,0		

[Valore el TALLER/CURSO que realiza y/o ha realizado el/la niño/a]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,0	1,0	1,0
	Regular	9	3,0	3,1	4,1
	Bien	24	7,9	8,1	12,2
	Muy bien	259	85,8	87,8	100,0
	Total	295	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,3		
Total		302	100,0		

[Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano "EDUCA VERANO 2024"]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,7	,7
	Regular	7	2,3	2,3	3,0
	Bien	42	13,9	14,0	17,0
	Muy bien	249	82,5	83,0	100,0
	Total	300	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		302	100,0		

¿Cree que es necesario y satisfactorio para la Ciudad que se realicen estas actividades "Escuela de Verano"?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	301	99,7	99,7	99,7
	No	1	,3	,3	100,0
	Total	302	100,0	100,0	

En su caso particular, ¿le ha servido o le sirve para conciliar su vida laboral y familiar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	279	92,4	92,7	92,7
	No	22	7,3	7,3	100,0
	Total	301	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		302	100,0		