CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (ALUMNADO)

2022

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 MÚSICA Y DANZA (ALUMNADO) 2022** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 86** 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 ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (ALUMNADO) 2022** con un valor de **4,55** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	85	4,24
El estado de las AULAS	83	4,07
El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)	75	3,80
Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA)	35	4,71
Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los /as alumnos/as de DANZA)	75	4,47
El HORARIO de las clases	56	4,09
El estado de los ASEOS	84	3,81
LIMPIEZA del recinto	83	3,99
La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela	63	4,67
La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela	84	4,61
La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA	85	4,87
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	86	**4,55**

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad al recinto	4,7%	11,8%	83,5%	95,3%
El estado de las AULAS	4,8%	18,1%	77,1%	95,2%
El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)	10,7%	29,3%	60%	89,3%
Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA)	2,9%	2,9%	94,2%	97,1%
Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los /as alumnos/as de DANZA)	5,3%	6,7%	88%	94,7%
El HORARIO de las clases	14,2%	10,7%	75,1%	85,8%
El estado de los ASEOS	13,1%	25%	61,9%	86,9%
LIMPIEZA del recinto	14,4%	14,5%	71,1%	85,6%
La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela	3,2%	3,2%	93,7%	96,9%
La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela	1,2%	6%	92,8%	98,8%
La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA	2,4%	0%	97,6%	97,6%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	1,2%	7%	91,8%	98,8%

[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

¿Es la primera vez que se ha matriculado en la Escuela?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	11	12,8	12,8	12,8
	No	75	87,2	87,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	70	81,4	82,4	82,4
	Masculino	15	17,4	17,6	100,0
	Total	85	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		86	100,0		

Señale en que especialidad está matriculado/a:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Música	28	32,6	32,9	32,9
	Danza	57	66,3	67,1	100,0
	Total	85	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		86	100,0		

[Accesibilidad al recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,5	3,5	3,5
	Mal	1	1,2	1,2	4,7
	Regular	10	11,6	11,8	16,5
	Bien	30	34,9	35,3	51,8
	Muy bien	41	47,7	48,2	100,0
	Total	85	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		86	100,0		

[El estado de las AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,5	3,6	3,6
	Mal	1	1,2	1,2	4,8
	Regular	15	17,4	18,1	22,9
	Bien	32	37,2	38,6	61,4
	Muy bien	32	37,2	38,6	100,0
	Total	83	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,5		
Total		86	100,0		

[El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,8	6,7	6,7
	Mal	3	3,5	4,0	10,7
	Regular	22	25,6	29,3	40,0
	Bien	17	19,8	22,7	62,7
	Muy bien	28	32,6	37,3	100,0
	Total	75	87,2	100,0	
Perdidos	Sistema	11	12,8		
Total		86	100,0		

[Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	2,9	2,9
	Regular	1	1,2	2,9	5,7
	Bien	4	4,7	11,4	17,1
	Muy bien	29	33,7	82,9	100,0
	Total	35	40,7	100,0	
Perdidos	Sistema	51	59,3		
Total		86	100,0		

[Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los /as alumnos/as de DANZA)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,5	4,0	4,0
	Mal	1	1,2	1,3	5,3
	Regular	5	5,8	6,7	12,0
	Bien	15	17,4	20,0	32,0
	Muy bien	51	59,3	68,0	100,0
	Total	75	87,2	100,0	
Perdidos	Sistema	11	12,8		
Total		86	100,0		

[El HORARIO de las clases]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,7	7,1	7,1
	Mal	4	4,7	7,1	14,3
	Regular	6	7,0	10,7	25,0
	Bien	11	12,8	19,6	44,6
	Muy bien	31	36,0	55,4	100,0
	Total	56	65,1	100,0	
Perdidos	Sistema	30	34,9		
Total		86	100,0		

[El estado de los ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,8	6,0	6,0
	Mal	6	7,0	7,1	13,1
	Regular	21	24,4	25,0	38,1
	Bien	20	23,3	23,8	61,9
	Muy bien	32	37,2	38,1	100,0
	Total	84	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		86	100,0		

[LIMPIEZA del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,8	6,0	6,0
	Mal	7	8,1	8,4	14,5
	Regular	12	14,0	14,5	28,9
	Bien	19	22,1	22,9	51,8
	Muy bien	40	46,5	48,2	100,0
	Total	83	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,5		
Total		86	100,0		

[La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,3	3,2	3,2
	Regular	2	2,3	3,2	6,3
	Bien	9	10,5	14,3	20,6
	Muy bien	50	58,1	79,4	100,0
	Total	63	73,3	100,0	
Perdidos	Sistema	23	26,7		
Total		86	100,0		

[La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	5	5,8	6,0	7,1
	Bien	19	22,1	22,6	29,8
	Muy bien	59	68,6	70,2	100,0
	Total	84	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		86	100,0		

[La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	1	1,2	1,2	2,4
	Bien	4	4,7	4,7	7,1
	Muy bien	79	91,9	92,9	100,0
	Total	85	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		86	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	6	7,0	7,0	8,1
	Bien	23	26,7	26,7	34,9
	Muy bien	56	65,1	65,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

¿Ha participado en los festivales que realiza la Escuela de Música y Danza al final de curso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	76	88,4	90,5	90,5
	No	8	9,3	9,5	100,0
	Total	84	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		86	100,0		

En caso afirmativo, valore dicho festival:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	74	86,0	96,1	96,1
	Regular	3	3,5	3,9	100,0
	Total	77	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	10,5		
Total		86	100,0		

Quejas y/o propuestas de mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		53	61,6	61,6	61,6
	Aulas pequeñas y sillas pequeñas para los adultos.	5	5,8	5,8	67,4
	Cambio de ubicación y mejora de las aulas.	1	1,2	1,2	68,6
	Casilla género no binario.	3	3,5	3,5	72,1
	El baño	1	1,2	1,2	73,3
	El horario no me conviene, gracias.	1	1,2	1,2	74,4
	La pared de la pizarra no pega con las otras paredes, que la clase es pequeña y el aire que hace mucho calor	1	1,2	1,2	75,6
	Las aulas se quedan pequeñas para tantos alumnos	1	1,2	1,2	76,7
	Las clases son muy cortas.	3	3,5	3,5	80,2
	Los baños huelen mal, los vestuarios también y queremos nueva escuela	1	1,2	1,2	81,4
	Más opciones de bailes	1	1,2	1,2	82,6
	Media hora a la semana resulta escaso. Preferiría 2 clases/semana de media hora cada una.	1	1,2	1,2	83,7
	Mejor un nuevo edificio.	4	4,7	4,7	88,4
	Nada, muy bien todo.	1	1,2	1,2	89,5
	No se pero mi propuesta es menos ruido y el aire acondicionado más bajo.	1	1,2	1,2	90,7
	No tengo quejas	1	1,2	1,2	91,9
	Nuevas aulas. No hay luz natural en las aulas interiores, ni ventilación.	1	1,2	1,2	93,0
	Propongo escaleras mecánicas, cuesta mecánica y ascensor al uso de los alumnos del centro.	2	2,3	2,3	95,3

Que haya más espacio en las clases y que el pasillo las escaleras sean más cortas y más horas de clase.	1	1,2	1,2	96,5
Que nos inviten a una copa después del Festival	1	1,2	1,2	97,7
Que todos los años ponen las mismas fichas	1	1,2	1,2	98,8
Queremos más fiestas y que nos hagan la escuela nueva.	1	1,2	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	