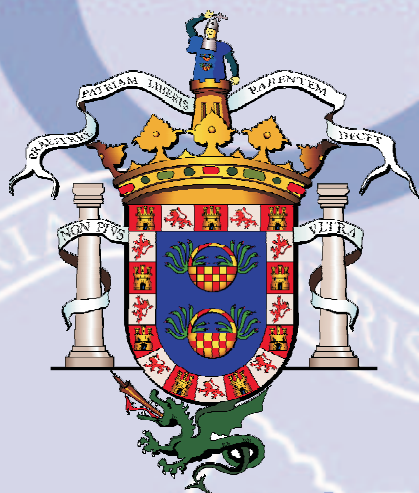


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
ESCUELA INFANTIL "INFANTA LEONOR" 2016
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 de **ESCUELA INFANTIL “INFANTA LEONOR” 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 116 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA ESCUELA INFANTIL “INFANTA LEONOR”** con un valor de **4,59** sobre 5.

<i>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>
Accesibilidad al recinto	115	4,79
Estado de las aulas	116	4,74
Estado higiénico de los aseos	113	4,71
Estado del patio	115	4,73
Material escolar	115	4,70
Limpieza del recinto	116	4,78
Horario del Centro	116	4,66
Trato del Personal de la Escuela	116	4,72
Nivel de Calidad de la comida	114	4,65
Actitud profesional de los profesores	116	4,72
Nivel de Calidad de la Escuela Infantil	116	4,59

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	100	0	0	100
Estado de las aulas	98.3	0	1.7	100
Estado higiénico de los aseos	96.5	0	3.5	96.5
Estado del patio	98.3	0	1.7	100
Material escolar	99.1	0	0.9	100
Limpieza del recinto	100	0	0	100
Horario del Centro	97.4	0	2.6	100
Trato del Personal de la Escuela	99.1	0	0.9	100
Nivel de Calidad de la comida	99.1	0	0.9	100

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Actitud profesional de los profesores	100	0	0	100
Nivel de Calidad en general, de la Escuela Infantil	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^o Cristina	6	5,2	6,5	6,5
	Carretera Hidun	4	3,4	4,3	10,8
	Las Palmeras - Hernan cortes	3	2,6	3,2	14,0
	Carretera Farhana - Constitución	4	3,4	4,3	18,3
	La Libertad	3	2,6	3,2	21,5
	Victoria	9	7,8	9,7	31,2
	Real	17	14,7	18,3	49,5
	Batería Jota	1	,9	1,1	50,5
	Cabrerizas	3	2,6	3,2	53,8
	Isaac Peral - Tesorillo	3	2,6	3,2	57,0
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	2	1,7	2,2	59,1
	Hipodromo - Industrial	5	4,3	5,4	64,5
	Alfonso XIII	27	23,3	29,0	93,5
	El Principe	1	,9	1,1	94,6
	Heroes de España	5	4,3	5,4	100,0
	Total	93	80,2	100,0	
Perdidos	Sistema	23	19,8		
Total		116	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	67	57,8	59,3	59,3
	Masculino	46	39,7	40,7	100,0
	Total	113	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		116	100,0		



Señale si su hijo es alumno nuevo o antiguo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUEVO	33	28,4	29,7	29,7
	ANTIGUO	78	67,2	70,3	100,0
	Total	111	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,3		
Total		116	100,0		

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	24	20,7	20,9	20,9
	muy bien	91	78,4	79,1	100,0
	Total	115	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		116	100,0		

[ESTADO DE LAS AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	1,7	1,7	1,7
	bien	26	22,4	22,4	24,1
	muy bien	88	75,9	75,9	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

[ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	4	3,4	3,5	3,5
	bien	25	21,6	22,1	25,7
	muy bien	84	72,4	74,3	100,0
	Total	113	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		116	100,0		



[ESTADO DEL PATIO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	1,7	1,7	1,7
	bien	27	23,3	23,5	25,2
	muy bien	86	74,1	74,8	100,0
	Total	115	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		116	100,0		

[MATERIAL ESCOLAR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	,9	,9	,9
	bien	33	28,4	28,7	29,6
	muy bien	81	69,8	70,4	100,0
	Total	115	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		116	100,0		

[LIMPIEZA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	26	22,4	22,4	22,4
	muy bien	90	77,6	77,6	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

[HORARIO DEL CENTRO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regualr	3	2,6	2,6	2,6
	bien	34	29,3	29,3	31,9
	muy bien	79	68,1	68,1	100,0
	Total	116	100,0	100,0	



[TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	,9	,9	,9
	bien	31	26,7	26,7	27,6
	muy bien	84	72,4	72,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	,9	,9	,9
	bien	38	32,8	33,3	34,2
	muy bien	75	64,7	65,8	100,0
	Total	114	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		116	100,0		

[ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	33	28,4	28,4	28,4
	muy bien	83	71,6	71,6	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	48	41,4	41,4	41,4
	muy bien	68	58,6	58,6	100,0
	Total	116	100,0	100,0	