

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” 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 sobre el evento cultural de **ESCUELA INFANTIL – INFANTA LEONOR** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 80 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** sobre **ESCUELA INFANTIL – INFANTA LEONOR** con un valor de **4.91** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	80	4,83
ESTADO DE LAS AULAS	80	4,91
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	80	4,81
ESTADO DEL PATIO	80	4,89
MATERIAL ESCOLAR	80	4,86
LIMPIEZA DEL RECINTO	80	4,91
HORARIO DEL CENTRO	80	4,75
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	80	4,89
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	80	4,85
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	80	4,96
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	80	4,91

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	96,3	1,3	2,5	98,8
ESTADO DE LAS AULAS	100	0	0	100
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	97,3	0	2,7	100
ESTADO DEL PATIO	100	0	0	100
MATERIAL ESCOLAR	100	0	0	100
LIMPIEZA DEL RECINTO	100	0	0	100
HORARIO DEL CENTRO	93,8	1,3	5	98,8
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	97,5	1,3	1,3	98,8
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	98,8	0	1,3	100,1
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

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	2	2,5	2,5	3,8
	Bien	7	8,8	8,8	12,5
	Muy bien	70	87,5	87,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	8,8	8,8	8,8
	Muy bien	73	91,3	91,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,5	2,7	2,7
	Bien	10	12,5	13,7	16,4
	Muy bien	61	76,3	83,6	100,0
	Total	73	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	8,8		
Total		80	100,0		

ESTADO DEL PATIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	11,3	11,4	11,4
	Muy bien	70	87,5	88,6	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		



MATERIAL ESCOLAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	11	13,8	13,9	13,9
	Muy bien	68	85,0	86,1	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO

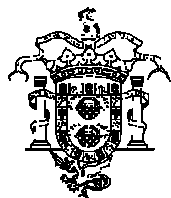
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	8,8	8,9	8,9
	Muy bien	72	90,0	91,1	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

HORARIO DEL CENTRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	4	5,0	5,0	6,3
	Bien	9	11,3	11,3	17,5
	Muy bien	66	82,5	82,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	1	1,3	1,3	2,5
	Bien	3	3,8	3,8	6,3
	Muy bien	74	92,5	93,7	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		



NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	10	12,5	12,7	13,9
	Muy bien	68	85,0	86,1	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	3,8	3,8	3,8
	Muy bien	77	96,3	96,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	8,8	8,8	8,8
	Muy bien	73	91,3	91,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	