

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 DE MÚSICA Y DANZA
(ALUMNADO ADULTO) 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 MÚSICA Y DANZA (ALUMNADO ADULTOS)** 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:** 65 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 MÚSICA Y DANZA- ADULTOS** el evento cultural de la con un valor de **4.71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto:	65	4,68
Valore el estado de las aulas	65	4,31
Valore el estado de los vestuarios	65	3,91
Valore el estado del suelo donde realiza Ud. La actividad	65	4,02
El estado de los aseos	65	3,74
Limpieza del recinto	65	4,40
Valore la atención del personal de la secretaría de la escuela	65	4,80
Valore la información recibida cuando hay ausencia de profesorado	65	4,89
Valore la atención del personal de recepción de la escuela	65	4,82
Valore la actitud profesional de la profesora y /o profesor	65	4,97
Nivel de calidad en general de danza y música	65	4,58

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:	95,4	0	4,6	100
Valore el estado de las aulas	92,3	0	7,7	100
Valore el estado de los vestuarios	72,3	7,7	20	92,3
Valore el estado del suelo donde realiza Ud. La actividad	76,9	9,2	13,8	90,7
El estado de los aseos	63,1	9,2	27,7	90,8
Limpieza del recinto	86,2	6,2	7,7	93,9
Valore la atención del personal de la secretaría de la escuela	98,5	1,5	0	98,5
Valore la información recibida cuando hay ausencia de profesorado	100	0	0	100
Valore la atención del personal de recepción de la escuela	98,5	0	1,5	100
Valore la actitud profesional de la profesora y /o profesor	100	0	0	100
Nivel de calidad en general de danza y música	98,5	0	1,5	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

SEÑALE SI ES UD. ALUMNO/A NUEVO O ANTIGUO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo	18	27,7	30,0	30,0
	Antiguo	42	64,6	70,0	100,0
	Total	60	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	7,7		
Total		65	100,0		

ACCESIBILIDAD AL RECINTO: SEÑALIZACIÓN, ESCALERAS, ACCESO A MINUSVÁLIDOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	4,6	4,6	4,6
	Bien	15	23,1	23,1	27,7
	Muy bien	47	72,3	72,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

VALORE EL ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	7,7	7,7	7,7
	Bien	35	53,8	53,8	61,5
	Muy bien	25	38,5	38,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

VALORE EL ESTADO DE LOS VESTUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	4,6	4,6	4,6
	Mal	2	3,1	3,1	7,7
	Regular	13	20,0	20,0	27,7
	Bien	27	41,5	41,5	69,2
	Muy bien	20	30,8	30,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	



VALORE EL ESTADO DEL SUELO DONDE REALIZA UD. LA ACTIVIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,5	1,5	1,5
	Mal	5	7,7	7,7	9,2
	Regular	9	13,8	13,8	23,1
	Bien	27	41,5	41,5	64,6
	Muy bien	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

EL ESTADO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,1	3,1	3,1
	Mal	4	6,2	6,2	9,2
	Regular	18	27,7	27,7	36,9
	Bien	26	40,0	40,0	76,9
	Muy bien	15	23,1	23,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	6,2	6,2	6,2
	Regular	5	7,7	7,7	13,8
	Bien	17	26,2	26,2	40,0
	Muy bien	39	60,0	60,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

VALORE LA ATECIÓN DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,5	1,5	1,5
	Bien	10	15,4	15,4	16,9
	Muy bien	54	83,1	83,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	



**VALORE LA INFORMACIÓN RECIBIDA CUANDO HAY AUSENCIA DE
PROFESORADO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	10,8	11,5	11,5
	Muy bien	54	83,1	88,5	100,0
	Total	61	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	6,2		
Total		65	100,0		

VALORE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,5	1,5	1,5
	Bien	10	15,4	15,4	16,9
	Muy bien	54	83,1	83,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

VALORE LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA PROFESORA Y /O PROFESOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	3,1	3,1	3,1
	Muy bien	63	96,9	96,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENRAL DE DANZA Y MÚSICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,5	1,5	1,5
	Bien	25	38,5	38,5	40,0
	Muy bien	39	60,0	60,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	