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 PÚBLICO: LUDOTECA PINARES 2024

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA
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 público: **LUDOTECA PINARES 2024** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 19** 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 **4,47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	19	4,32
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	19	4,58
Organización de las aulas	19	4,21
Mobiliario de las aulas	19	4,21
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	19	4,63
Valore el patio donde se realizan actividades al aire libre	17	4,00
Material que se utiliza en las clases	19	4,47
Seguridad en las aulas	19	4,47
¿La atención que los educadores le dan a su hijo/a es la correcta?	19	4,63
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	19	4,74
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	19	4,11
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	19	4,37
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	19	3,95
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	19	4,53
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo/a desde que ASISTE a la ludoteca?	19	4,37
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	19	**4,47**

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 para llegar a la ludoteca	10,6%	10,5%	78,9%	89,4%
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	5,3%	0%	94,7%	94,7%
Organización de las aulas	10,6%	10,5%	78,9%	89,4%
Mobiliario de las aulas	10,5%	5,3%	84,2%	89,5%
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	5,3%	5,3%	89,4%	94,7%
Valore el patio donde se realizan actividades al aire libre	17,7%	5,9%	76,4%	82,3%
Material que se utiliza en las clases	5,3%	5,3%	89,4%	94,7%
Seguridad en las aulas	5,3%	5,3%	89,4%	94,7%
¿La atención que los educadores le dan a su hijo/a es la correcta?	5,3%	5,3%	89,4%	94,7%
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	5,3%	0%	94,7%	94,7%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	5,3%	21,0%	73,7%	94,7%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	5,3%	10,5%	84,2%	94,7%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	10,6%	21%	68,4%	89,4%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	5,3%	0%	94,7%	94,7%
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo/a desde que ASISTE a la ludoteca?	5,3%	10,5%	84,2%	94,7%
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	5,3%	0%	94,7%	94,7%

[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

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PINARES	19	100,0	100,0	100,0

¿Cuántos hijos/as tiene Ud. en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	11	57,9	57,9	57,9
	2,00	6	31,6	31,6	89,5
	3,00	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

[NIÑA] Indíquenos el número de hijos en función del sexo, que tiene Ud. en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	7	36,8	63,6	63,6
	2	2	10,5	18,2	81,8
	3	2	10,5	18,2	100,0
	Total	11	57,9	100,0	
Perdidos	Sistema	8	42,1		
Total		19	100,0		

[NIÑO] Indíquenos el número de hijos en función del sexo, que tiene Ud. en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	8	42,1	80,0	80,0
	2	2	10,5	20,0	100,0
	Total	10	52,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	47,4		
Total		19	100,0		

[4 a 6 años] Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	19	100,0	100,0	100,0

[7 a 9 años] Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	6	31,6	31,6	31,6
	SÍ	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

[10 a 13 años] Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	10	52,6	52,6	52,6
	SÍ	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	1	5,3	5,3	5,3
	Realizando cursos	5	26,3	26,3	31,6
	Otros	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Cuál es la ocupación de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Realizando cursos	2	10,5	11,8	11,8
	Otros	15	78,9	88,2	100,0
	Total	17	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	10,5		
Total		19	100,0		

¿El horario de la ludoteca se adapta a sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	13	68,4	76,5	76,5
	A VECES	4	21,1	23,5	100,0
	Total	17	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	10,5		
Total		19	100,0		

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	15	78,9	78,9	78,9
	No	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Recoge Ud. a su hijo/a de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	16	84,2	88,9	88,9
	A VECES	2	10,5	11,1	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Mal	1	5,3	5,3	10,6
	Regular	2	10,5	10,5	21,1
	Bien	2	10,5	10,5	31,6
	Muy bien	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Bien	4	21,0	21,0	26,3
	Muy bien	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Mal	1	5,3	5,3	10,6
	Regular	2	10,5	10,5	21,1
	Bien	4	21,0	21,0	42,1
	Muy bien	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	10,5	10,5	10,5
	Regular	1	5,3	5,3	15,8
	Bien	7	36,8	36,8	52,6
	Muy bien	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Regular	1	5,3	5,3	10,6
	Bien	1	5,3	5,3	15,9
	Muy bien	16	84,1	84,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Valore el patio donde se realizan actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	10,5	11,8	11,8
	Mal	1	5,3	5,9	17,7
	Regular	1	5,3	5,9	23,5
	Bien	4	21,1	23,5	47,1
	Muy bien	9	47,4	52,9	100,0
	Total	17	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	10,5		
Total		19	100,0		

Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Regular	1	5,3	5,3	10,6
	Bien	4	21,0	21,0	31,6
	Muy bien	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Regular	1	5,3	5,3	10,6
	Bien	4	21,0	21,0	31,6
	Muy bien	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿La atención que los educadores le dan a su hijo/a es la correcta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Regular	1	5,3	5,3	10,6
	Bien	1	5,3	5,3	15,9
	Muy bien	16	84,1	84,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Bien	1	5,3	5,3	10,6
	Muy bien	17	89,4	89,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa ANTES de ir a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Regular	4	21,0	21,0	26,3
	Bien	5	26,3	26,3	52,6
	Muy bien	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Regular	2	10,5	10,5	15,8
	Bien	4	21,0	21,0	36,8
	Muy bien	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Mal	1	5,3	5,3	10,6
	Regular	4	21,0	21,0	31,6
	Bien	5	26,3	26,3	57,9
	Muy bien	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Bien	5	26,3	26,3	31,6
	Muy bien	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo/a desde que ASISTE a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Regular	2	10,5	10,5	15,8
	Bien	4	21,0	21,0	36,8
	Muy bien	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Bien	6	31,5	31,5	36,8
	Muy bien	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Recibe Ud. información de las actividades que realizan sus hijos en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	16	84,2	84,2	84,2
	A VECES	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Su hijo/a lleva a casa los trabajos que ha realizado en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	13	68,4	68,4	68,4
	NO	5	26,3	26,3	94,7
	A VECES	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Su hijo/a se niega o por el contrario se alegra de ir a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Se niega a ir ¿Por qué?	2	10,5	11,1	11,1
	Se alegra de ir ¿Por qué?	16	84,2	88,9	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

Comentario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	10,5	10,5	10,5
	Le gusta	1	5,3	5,3	15,8
	Le gusta estar con sus compañeros	4	21,1	21,1	36,8
	No entiende bien el idioma	1	5,3	5,3	42,1
	Porque aprende y se lo pasa bien	1	5,3	5,3	47,4
	Porque encuentra diversión y actividades	1	5,3	5,3	52,6
	Porque quiere aprender y ama sus estudios	1	5,3	5,3	57,9
	Porque realiza sus deberes	1	5,3	5,3	63,2
	Porque se divierte mucho	1	5,3	5,3	68,4
	Se aburre	1	5,3	5,3	73,7
	Se divierte	3	15,8	15,8	89,5
	Se divierte bastante con sus compañeros y además esta más centrado en los estudios. Se siente mejor y más seguro de sí mismo	1	5,3	5,3	94,7
	Se divierte y estudia para sacar buenas notas	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	12	63,2	63,2	63,2
	NO	2	10,5	10,5	73,7
	A VECES	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hijo	5	26,3	27,8	27,8
	Hija	9	47,4	50,0	77,8
	Ambos	2	10,5	11,1	88,9
	Ninguno	2	10,5	11,1	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

¿Enseña Ud. a todos sus hijos a que le ayuden en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, a todos	10	52,6	52,6	52,6
	Sí, a casi todos	7	36,8	36,8	89,5
	No, porque ese trabajo sólo es mío	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Ud. ha notado mejoría en las calificaciones escolares de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	14	73,7	73,7	73,7
	Regular	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

¿Alguna vez ha sufrido Ud. algún altercado, fuera de la ludoteca, mientras esperaba a su hijo/a?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, ¿Cuál?	1	5,3	5,3	5,3
	NO	18	94,7	94,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Comentario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	19	100,0	100,0	100,0