

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:**

LUDOTECA CAÑADA 2023

**CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y
BIENESTAR ANIMAL
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: **LUDOTECA CAÑADA 2023** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 27 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 LUDOTECA CAÑADA 2023** con un valor de **4,78** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	27	4,78
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	27	4,74
Organización de las aulas	27	4,78
Mobiliario de las aulas	27	4,78
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	27	4,81
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	27	4,81
Material que se utiliza en las clases	27	4,85
Seguridad en las aulas	27	4,85
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	27	4,89
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	27	4,85
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	27	4,63
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	27	4,78
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	27	4,70
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	27	4,81
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	27	4,81
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	27	4,78

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	0%	0%	100%	100%
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	0%	0%	100%	100%
Organización de las aulas	0%	0%	100%	100%
Mobiliario de las aulas	0%	0%	100%	100%
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	0%	0%	100%	100%
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	0%	0%	100%	100%
Material que se utiliza en las clases	0%	0%	100%	100%
Seguridad en las aulas	0%	0%	100%	100%
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	0%	0%	100%	100%
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	0%	0%	100%	100%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	0%	3,7%	96,3%	100%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	0%	0%	100%	100%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	0%	3,7%	96,3%	100%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	0%	0%	100%	100%
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	0%	0%	100%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	0%	0%	100%	100%

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

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	20	74,1	76,9	76,9
	2,00	6	22,2	23,1	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAÑADA	27	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	16	59,3	94,1	94,1
	2	1	3,7	5,9	100,0
	Total	17	63,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	37,0		
Total		27	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	11	40,7	84,6	84,6
	2	2	7,4	15,4	100,0
	Total	13	48,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	51,9		
Total		27	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	17	63,0	63,0	63,0



Sí seleccionado	10	37,0	37,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	10	37,0	37,0	37,0
	Sí seleccionado	17	63,0	63,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	24	88,9	88,9	88,9
	Sí seleccionado	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	22	81,5	81,5	81,5
	Realizando cursos	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Cuál es la ocupación de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	13	48,1	76,5	76,5
	Realizando cursos	4	14,8	23,5	100,0
	Total	17	63,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	37,0		
Total		27	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	17	63,0	63,0	63,0
	A VECES	10	37,0	37,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	27	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	13	48,1	48,1	48,1
	A VECES	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	22,2	22,2	22,2
	Muy bien	21	77,8	77,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	25,9	25,9	25,9
	Muy bien	20	74,1	74,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	22,2	22,2	22,2
	Muy bien	21	77,8	77,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	22,2	22,2	22,2



Muy bien	21	77,8	77,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	18,5	18,5	18,5
	Muy bien	22	81,5	81,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	18,5	18,5	18,5
	Muy bien	22	81,5	81,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	14,8	14,8	14,8
	Muy bien	23	85,2	85,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	14,8	14,8	14,8
	Muy bien	23	85,2	85,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	11,1	11,1	11,1
	Muy bien	24	88,9	88,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	14,8	14,8	14,8
	Muy bien	23	85,2	85,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	8	29,6	29,6	33,3
	Muy bien	18	66,7	66,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	22,2	22,2	22,2
	Muy bien	21	77,8	77,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	6	22,2	22,2	25,9
	Muy bien	20	74,1	74,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	18,5	18,5	18,5
	Muy bien	22	81,5	81,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	18,5	18,5	18,5
	Muy bien	22	81,5	81,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	22,2	22,2	22,2
	Muy bien	21	77,8	77,8	100,0
	Total	27	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	23	85,2	85,2	85,2
	A VECES	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Sus hijos llevan a casa los trabajos que han realizado en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	13	48,1	48,1	48,1
	A VECES	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Su hijo 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?	4	14,8	16,7	16,7
	Se alegra de ir ¿Por qué?	20	74,1	83,3	100,0
	Total	24	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	11,1		
Total		27	100,0		



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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	17	63,0	63,0	63,0
Le gusta	3	11,1	11,1	74,1
Le gusta estar con otros niños	2	7,4	7,4	81,5
Les gusta	2	7,4	7,4	88,9
Les quita tiempo de estar con amigos	1	3,7	3,7	92,6
Se divierte	1	3,7	3,7	96,3
Se entretiene	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

¿Colabora su hijo en las tareas domésticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18	66,7	66,7	66,7
SÍ	4	14,8	14,8	81,5
NO	5	18,5	18,5	100,0
A VECES	27	100,0	100,0	
Total				

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	7,4	7,7	7,7
Hijo	11	40,7	42,3	50,0
Hija	10	37,0	38,5	88,5
Ambos	3	11,1	11,5	100,0
Ninguno	26	96,3	100,0	
Total				
Perdidos	1	3,7		
Sistema	27	100,0		
Total				

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25	92,6	92,6	92,6
Sí, a todos	2	7,4	7,4	100,0
No, porque ese trabajo sólo es mío	27	100,0	100,0	
Total				



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	17	63,0	63,0	63,0
	Regular	10	37,0	37,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	27	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	27	100,0

PROPUESTAS DE MEJORAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	27	100,0	100,0	100,0