

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 PÚBLICO:
LUDOTECA DE PATIO SEVILLA 2021
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: **LUDOTECA DE PATIO SEVILLA 2021** 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:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 43 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 DE PATIO SEVILLA 2021** con un valor de **4,09** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	43	4,35
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	43	3,00
Organización de las aulas	43	3,84
Mobiliario de las aulas	43	3,79
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	43	3,86
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	43	4,05
Material que se utiliza en las clases	43	3,88
Seguridad en las aulas	43	4,00
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	43	4,26
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	43	4,21
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	43	3,60
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	43	4,09
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	42	3,67
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	43	4,14
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	43	4,16
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	43	4,09

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	0%	14%	86%	100%
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	34,9%	14%	51,1%	65,1%
Organización de las aulas	9,3%	23,3%	67,4%	90,7%
Mobiliario de las aulas	11,6%	23,3%	65,1%	88,4%
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	2,3%	39,5%	58,2%	97,7%
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	2,3%	32,6%	65,1%	97,7%
Material que se utiliza en las clases	7%	34,9%	58,1%	93%
Seguridad en las aulas	7%	20,9%	72,1%	93%
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	0%	20,9%	79,1%	100%
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	0%	25,6%	74,4%	100%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	25,6%	11,6%	62,8%	74,4%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	7%	25,6%	67,4%	93%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	21,4%	14,3%	64,3%	78,6%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	9,3%	20,9%	69,8%	90,7%
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	0%	32,6%	67,4%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	2,3%	30,2%	67,5%	97,7%

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

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	29	67,4	69,0	69,0
	2,00	11	25,6	26,2	95,2
	3,00	2	4,7	4,8	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		43	100,0		

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PATIO SEVILLA	43	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	21	48,8	91,3	91,3
	2	2	4,7	8,7	100,0
	Total	23	53,5	100,0	
Perdidos	Sistema	20	46,5		
Total		43	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	22	51,2	81,5	81,5
	2	4	9,3	14,8	96,3
	3	1	2,3	3,7	100,0
	Total	27	62,8	100,0	
Perdidos	Sistema	16	37,2		
Total		43	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	40	93,0	93,0	93,0
	Sí seleccionado	3	7,0	7,0	100,0
	Total	43	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	18	41,9	41,9	41,9
	Sí seleccionado	25	58,1	58,1	100,0
	Total	43	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	23	53,5	53,5	53,5
	Sí seleccionado	20	46,5	46,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	18	41,9	41,9	41,9
	Realizando cursos	6	14,0	14,0	55,8
	Otros	19	44,2	44,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

¿Cuál es la ocupación de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	16	37,2	37,2	37,2
	Realizando cursos	7	16,3	16,3	53,5
	Otros	20	46,5	46,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	28	65,1	65,1	65,1
	A VECES	15	34,9	34,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	42	97,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,3		
	Total	43	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	33	76,7	76,7	76,7
	A VECES	10	23,3	23,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

[Accesibilidad para llegar a la ludoteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	14,0	14,0	14,0
	Bien	16	37,2	37,2	51,2
	Muy bien	21	48,8	48,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

[Valore el barrio donde está situada la ludoteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	34,9	34,9	34,9
	Regular	6	14,0	14,0	48,8
	Bien	14	32,6	32,6	81,4
	Muy bien	8	18,6	18,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



[Organización de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	9,3	9,3	9,3
	Regular	10	23,3	23,3	32,6
	Bien	18	41,9	41,9	74,4
	Muy bien	11	25,6	25,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

[Mobiliario de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	11,6	11,6	11,6
	Regular	10	23,3	23,3	34,9
	Bien	17	39,5	39,5	74,4
	Muy bien	11	25,6	25,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

[Valore la sala de usos múltiples y juego libre]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	17	39,5	39,5	41,9
	Bien	12	27,9	27,9	69,8
	Muy bien	13	30,2	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

[Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	14	32,6	32,6	34,9
	Bien	10	23,3	23,3	58,1
	Muy bien	18	41,9	41,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	



[Material que se utiliza en las clases]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	7,0	7,0	7,0
	Regular	15	34,9	34,9	41,9
	Bien	9	20,9	20,9	62,8
	Muy bien	16	37,2	37,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

[Seguridad en las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	7,0	7,0	7,0
	Regular	9	20,9	20,9	27,9
	Bien	16	37,2	37,2	65,1
	Muy bien	15	34,9	34,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	20,9	20,9	20,9
	Bien	14	32,6	32,6	53,5
	Muy bien	20	46,5	46,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	25,6	25,6	25,6
	Bien	12	27,9	27,9	53,5
	Muy bien	20	46,5	46,5	100,0
	Total	43	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	Muy mal	7	16,3	16,3	16,3
	Mal	4	9,3	9,3	25,6
	Regular	5	11,6	11,6	37,2
	Bien	10	23,3	23,3	60,5
	Muy bien	17	39,5	39,5	100,0
	Total	43	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	Mal	3	7,0	7,0	7,0
	Regular	11	25,6	25,6	32,6
	Bien	8	18,6	18,6	51,2
	Muy bien	21	48,8	48,8	100,0
	Total	43	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	Muy mal	6	14,0	14,3	14,3
	Mal	3	7,0	7,1	21,4
	Regular	6	14,0	14,3	35,7
	Bien	11	25,6	26,2	61,9
	Muy bien	16	37,2	38,1	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		43	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	Mal	4	9,3	9,3	9,3
	Regular	9	20,9	20,9	30,2
	Bien	7	16,3	16,3	46,5
	Muy bien	23	53,5	53,5	100,0
	Total	43	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	Regular	14	32,6	32,6	32,6
	Bien	8	18,6	18,6	51,2
	Muy bien	21	48,8	48,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

[Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	13	30,2	30,2	32,6
	Bien	10	23,3	23,3	55,8
	Muy bien	19	44,2	44,2	100,0
	Total	43	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	28	65,1	65,1	65,1
	A VECES	15	34,9	34,9	100,0
	Total	43	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	28	65,1	65,1	65,1
	NO	1	2,3	2,3	67,4
	A VECES	14	32,6	32,6	100,0
	Total	43	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	9,3	9,3	9,3
	Se alegra de ir ¿Por qué?	39	90,7	90,7	100,0
	Total	43	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	33	76,7	76,7	76,7
Juega con sus amigos de la ludoteca.	2	4,7	4,7	81,4
Le gusta.	1	2,3	2,3	83,7
Les gusta.	2	4,7	4,7	88,4
No le gusta.	2	4,7	4,7	93,0
Se lo pasa bien.	1	2,3	2,3	95,3
Se lo pasan bien.	1	2,3	2,3	97,7
Ven a los educadores y amigos.	1	2,3	2,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	

¿Colabora su hijo en las tareas domésticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SÍ	24	55,8	55,8	55,8
NO	5	11,6	11,6	67,4
A VECES	14	32,6	32,6	100,0
Total	43	100,0	100,0	

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Hijo	9	20,9	20,9	20,9
Hija	23	53,5	53,5	74,4
Ninguno	11	25,6	25,6	100,0
Total	43	100,0	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	20	46,5	46,5	46,5
Sí, a casi todos	9	20,9	20,9	67,4
No, porque ese trabajo sólo es mío	8	18,6	18,6	86,0
Sólo a mis hijas para que tenga un buen porvenir	6	14,0	14,0	100,0
Total	43	100,0	100,0	



¿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	26	60,5	60,5	60,5
	Regular	15	34,9	34,9	95,3
	Poco	2	4,7	4,7	100,0
	Total	43	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	42	97,7	97,7	97,7
	A veces ¿Cuál?	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	43	100,0

PROPUESTAS DE MEJORA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	43	100,0	100,0	100,0