

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:**

ESCUELA DE VERANO “EDUCAVERANO” 2023

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
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: **ESCUELA DE VERANO “EDUCAVERANO” 2023** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** julio y agosto de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **300** 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 **4,33** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	300	4,56
La atención del personal de la SECRETARÍA de la escuela/centro	300	4,50
Valore las AULAS	300	4,40
La actitud profesional de la PROFESORA y/o PROFESOR	300	4,56
LUGAR donde se realiza el curso/taller	299	4,47
Valore el TALLER/CURSO que realiza y/o ha realizado	300	4,37
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano "EDUCA VERANO 2023"	300	4,33

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	0%	1,7%	98,3%	100%
La atención del personal de la SECRETARÍA de la escuela/centro	0%	12,7%	87,3%	100%
Valore las AULAS	0%	12,7%	87,3%	100%
La actitud profesional de la PROFESORA y/o PROFESOR	0%	8,7%	91,3%	100%
LUGAR donde se realiza el curso/taller	0%	10,7%	89,3%	100%
Valore el TALLER/CURSO que realiza y/o ha realizado	0%	9,3%	90,7%	100%
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano "EDUCA VERANO 2023"	0%	8%	92%	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

[JULIO] Señale donde está matriculado su hijo en ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	229	76,3	76,3	76,3
	Sí	71	23,7	23,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[AGOSTO] Señale donde está matriculado su hijo en ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	244	81,3	81,3	81,3
	Sí	56	18,7	18,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[JULIO] Señale donde está matriculado su hijo: ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	221	73,7	73,7	73,7
	Sí	79	26,3	26,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[AGOSTO] Señale donde está matriculado su hijo: ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	206	68,7	68,7	68,7
	Sí	94	31,3	31,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES ARTÍSTICOS INFANTILES INGLÉS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	32	10,7	35,6	35,6
	AGOSTO	58	19,3	64,4	100,0
	Total	90	30,0	100,0	
Perdidos	Sistema	210	70,0		
Total		300	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES DEPORTIVOS INFANTILES EN INGLÉS (FMF Fundación)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	26	8,7	44,1	44,1
	AGOSTO	33	11,0	55,9	100,0
	Total	59	19,7	100,0	
Perdidos	Sistema	241	80,3		
Total		300	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES DIGITALES INFANTILES EN INGLÉS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	20	6,7	39,2	39,2
	AGOSTO	31	10,3	60,8	100,0
	Total	51	17,0	100,0	
Perdidos	Sistema	249	83,0		
Total		300	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES MULTIJUEGOS INFANTILES 1 A 3 AÑOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	34	11,3	63,0	63,0
	AGOSTO	20	6,7	37,0	100,0
	Total	54	18,0	100,0	
Perdidos	Sistema	246	82,0		
Total		300	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES EN INGLÉS PARA ALUMNADO DE 3 A 5 AÑOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	27	9,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	273	91,0		
Total		300	100,0		

Señale el mes y curso donde está matriculado su hijo: TALLERES INFANTILES 0-1 AÑOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JULIO	10	3,3	55,6	55,6
	AGOSTO	8	2,7	44,4	100,0
	Total	18	6,0	100,0	
Perdidos	Sistema	282	94,0		
Total		300	100,0		

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	1,7	1,7	1,7
	Bien	121	40,3	40,3	42,0
	Muy bien	174	58,0	58,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

La atención del personal de la SECRETARÍA de la escuela/centro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	38	12,7	12,7	12,7
	Bien	75	25,0	25,0	37,7
	Muy bien	187	62,3	62,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Valore las AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	38	12,7	12,7	12,7
	Bien	104	34,6	34,6	47,3
	Muy bien	158	52,7	52,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

La actitud profesional de la PROFESORA y/o PROFESOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	26	8,7	8,7	8,7
	Bien	81	27,0	27,0	35,7
	Muy bien	193	64,3	64,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

LUGAR donde se realiza el curso/taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	32	10,7	10,7	10,7
	Bien	93	31,0	31,1	41,8
	Muy bien	174	58,0	58,2	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

Valore el TALLER/CURSO que realiza y/o ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	28	9,3	9,3	9,3
	Bien	133	44,4	44,4	53,7
	Muy bien	139	46,3	46,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Escuela de Verano "EDUCA VERANO 2023"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	8,0	8,0	8,0
	Bien	152	50,7	50,7	58,7
	Muy bien	124	41,3	41,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

¿Cree que es necesario y satisfactorio para la Ciudad que se realicen estas actividades "Escuela de Verano"?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	299	99,7	99,7	99,7
	No	1	,3	,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

En su caso particular, ¿le ha servido o le sirve para conciliar su vida laboral y familiar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	170	56,7	56,7	56,7
	No	130	43,3	43,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	