

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:**

ESCUELA INFANTIL VIRGEN DE LA VICTORIA 2023

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E
IGUALDAD**

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: **ESCUELA INFANTIL “VIRGEN DE LA VICTORIA” 2023** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad 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:** 50 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 ESCUELA INFANTIL “VIRGEN DE LA VICTORIA” 2023** con un valor de **4,18** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	50	4,18
ESTADO DE LAS AULAS	50	4,20
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	50	4,64
ESTADO DEL PATIO	50	4,80
MATERIAL ESCOLAR	50	4,88
LIMPIEZA DEL RECINTO	50	4,82
HORARIO DEL CENTRO	50	4,50
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	50	4,38
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	50	4,18
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	50	4,18
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	50	4,18

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 AL RECINTO	0%	4%	96%	100%
ESTADO DE LAS AULAS	0%	4%	96%	100%
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	0%	16%	84%	100%
ESTADO DEL PATIO	0%	2%	98%	100%
MATERIAL ESCOLAR	0%	2%	98%	100%
LIMPIEZA DEL RECINTO	0%	2%	98%	100%
HORARIO DEL CENTRO	0%	6%	94%	100%
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	0%	10%	90%	100%
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	0%	12%	88%	100%
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	0%	8%	92%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	0%	4%	96%	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

SELECCIONE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	VIRGEN VICTORIA	50	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	30	60,0	61,2	61,2
	Masculino	19	38,0	38,8	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,0	4,0
	Bien	37	74,0	74,0	78,0
	Muy bien	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,0	4,0
	Bien	36	72,0	72,0	76,0
	Muy bien	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	16,0	16,0	16,0
	Bien	2	4,0	4,0	20,0
	Muy bien	40	80,0	80,0	100,0



Total	50	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

ESTADO DEL PATIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	8	16,0	16,0	18,0
	Muy bien	41	82,0	82,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

MATERIAL ESCOLAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	4	8,0	8,0	10,0
	Muy bien	45	90,0	90,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	7	14,0	14,0	16,0
	Muy bien	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

HORARIO DEL CENTRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	6,0	6,0	6,0
	Bien	19	38,0	38,0	44,0
	Muy bien	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	10,0	10,0	10,0
	Bien	21	42,0	42,0	52,0



Muy bien	24	48,0	48,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	12,0	12,0	12,0
	Bien	29	58,0	58,0	70,0
	Muy bien	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,0	8,0	8,0
	Bien	33	66,0	66,0	74,0
	Muy bien	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,0	4,0
	Bien	37	74,0	74,0	78,0
	Muy bien	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿Le llega a Ud. la información del día a día de su hijo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	39	78,0	78,0	78,0
	A veces	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	43	86,0	86,0	86,0
	No	7	14,0	14,0	100,0



Total	50	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	44	88,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	6	12,0		
Total	50	100,0		

En caso afirmativo, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) al 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	50	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	50	100,0	100,0	100,0

En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) al 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	50	100,0

Propuestas de Mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50	100,0	100,0	100,0