

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 INFANTA LEONOR 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 “INFANTA LEONOR” 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:** 53 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 “INFANTA LEONOR” 2023** con un valor de **4,26** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	53	4,38
ESTADO DE LAS AULAS	53	4,43
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	53	4,79
ESTADO DEL PATIO	53	4,81
MATERIAL ESCOLAR	53	4,77
LIMPIEZA DEL RECINTO	53	4,47
HORARIO DEL CENTRO	53	4,38
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	53	4,49
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	53	4,36
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	53	4,42
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	53	4,26

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%	7,5%	92,5%	100%
ESTADO DE LAS AULAS	0%	5,7%	94,3%	100%
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	0%	3,8%	96,2%	100%
ESTADO DEL PATIO	0%	3,8%	96,2%	100%
MATERIAL ESCOLAR	0%	3,8%	96,2%	100%
LIMPIEZA DEL RECINTO	0%	9,4%	90,6%	100%
HORARIO DEL CENTRO	0%	15,1%	84,9%	100%
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	0%	3,8%	96,2%	100%
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	0%	11,3%	88,7%	100%
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	0%	1,9%	98,1%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	0%	1,9%	98,1%	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	INFANTA LEONOR	53	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	46	86,8	86,8	86,8
	Masculino	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	7,5	7,5	7,5
	Bien	25	47,2	47,2	54,7
	Muy bien	24	45,3	45,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,7	5,7	5,7
	Bien	24	45,2	45,2	50,9
	Muy bien	26	49,1	49,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,8	3,8	3,8
	Bien	7	13,2	13,2	17,0
	Muy bien	44	83,0	83,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	



ESTADO DEL PATIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,8	3,8	3,8
	Bien	6	11,3	11,3	15,1
	Muy bien	45	84,9	84,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

MATERIAL ESCOLAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,8	3,8	3,8
	Bien	8	15,1	15,1	18,9
	Muy bien	43	81,1	81,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	9,4	9,4	9,4
	Bien	18	34,0	34,0	43,4
	Muy bien	30	56,6	56,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

HORARIO DEL CENTRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	15,1	15,1	15,1
	Bien	17	32,1	32,1	47,2
	Muy bien	28	52,8	52,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,8	3,8	3,8
	Bien	23	43,4	43,4	47,2
	Muy bien	28	52,8	52,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	11,3	11,3	11,3
	Bien	22	41,5	41,5	52,8
	Muy bien	25	47,2	47,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,9	1,9	1,9
	Bien	29	54,7	54,7	56,6
	Muy bien	23	43,4	43,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,9	1,9	1,9
	Bien	37	69,8	69,8	71,7
	Muy bien	15	28,3	28,3	100,0
	Total	53	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	47	88,7	88,7	88,7
	A veces	6	11,3	11,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	48	90,6	90,6	90,6
	No	5	9,4	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	3,8	4,2	4,2
	No	46	86,8	95,8	100,0
	Total	48	90,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	9,4		
Total		53	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	53	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	1,9	1,9	1,9
	No	52	98,1	98,1	100,0
	Total	53	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	53	100,0

Propuestas de Mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		53	100,0	100,0	100,0