

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:**

**ESCUELAS INFANTILES (DATOS GLOBALES) 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: **ESCUELAS INFANTILES (DATOS GLOBALES) 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:** 154 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 ESCUELAS INFANTILES (DATOS GLOBALES) 2023** con un valor de **4,22** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	154	4,29
ESTADO DE LAS AULAS	153	4,35
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	154	4,76
ESTADO DEL PATIO	154	4,82
MATERIAL ESCOLAR	152	4,74
LIMPIEZA DEL RECINTO	153	4,54
HORARIO DEL CENTRO	153	4,35
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	154	4,42
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	154	4,32
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	154	4,27
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	154	<b>4,22</b>

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

<b>AÑO 2023</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	0%	5,2%	94,8%	100%
ESTADO DE LAS AULAS	0%	3,3%	96,7%	100%
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	0%	7,8%	92,2%	100%
ESTADO DEL PATIO	0%	2,6%	97,4%	100%
MATERIAL ESCOLAR	0%	7,2%	92,8%	100%
LIMPIEZA DEL RECINTO	0%	6,5%	93,5%	100%
HORARIO DEL CENTRO	0%	15,7%	84,3%	100%
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	0%	7,8%	92,2%	100%
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	0%	9,7%	90,3%	100%
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	0%	8,4%	91,6%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	0%	3,9%	96,1%	100%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> 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	SAN FRANCISCO	51	33,1	33,1	33,1
	INFANTA LEONOR	53	34,4	34,4	67,5
	VIRGEN VICTORIA	50	32,5	32,5	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	112	72,7	73,2	73,2
	Masculino	41	26,6	26,8	100,0
	Total	153	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		154	100,0		

#### ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	5,2	5,2	5,2
	Bien	94	61,0	61,0	66,2
	Muy bien	52	33,8	33,8	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

#### ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,2	3,3	3,3
	Bien	90	58,4	58,8	62,1
	Muy bien	58	37,7	37,9	100,0
	Total	153	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		154	100,0		



### ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	7,8	7,8	7,8
	Bien	13	8,4	8,4	16,2
	Muy bien	129	83,8	83,8	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

### ESTADO DEL PATIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,6	2,6	2,6
	Bien	20	13,0	13,0	15,6
	Muy bien	130	84,4	84,4	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

### MATERIAL ESCOLAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	7,1	7,2	7,2
	Bien	17	11,0	11,2	18,4
	Muy bien	124	80,5	81,6	100,0
	Total	152	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		154	100,0		

### LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	6,5	6,5	6,5
	Bien	50	32,5	32,7	39,2
	Muy bien	93	60,4	60,8	100,0
	Total	153	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		154	100,0		

### HORARIO DEL CENTRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	15,6	15,7	15,7



	Bien	52	33,8	34,0	49,7
	Muy bien	77	50,0	50,3	100,0
	Total	153	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		154	100,0		

#### TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	7,8	7,8	7,8
	Bien	65	42,2	42,2	50,0
	Muy bien	77	50,0	50,0	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

#### NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	9,7	9,7	9,7
	Bien	74	48,1	48,1	57,8
	Muy bien	65	42,2	42,2	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

#### ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	8,4	8,4	8,4
	Bien	87	56,5	56,5	64,9
	Muy bien	54	35,1	35,1	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

#### NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	3,9	3,9	3,9
	Bien	108	70,1	70,1	74,0
	Muy bien	40	26,0	26,0	100,0
	Total	154	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	129	83,8	83,8	83,8
	A veces	25	16,2	16,2	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	142	92,2	92,2	92,2
	No	12	7,8	7,8	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	1,9	2,1	2,1
	No	140	90,9	97,9	100,0
	Total	143	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	11	7,1		
Total		154	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	154	100,0

**¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,6	,6	,6
	No	153	99,4	99,4	100,0
	Total	154	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	154	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud  
y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



### Propuestas de Mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	154	100,0	100,0	100,0