

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 SAN FRANCISCO 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 “SAN FRANCISCO” 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:** 51 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 “SAN FRANCISCO” 2023** con un valor de **4,22** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	51	4,29
ESTADO DE LAS AULAS	50	4,40
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	51	4,84
ESTADO DEL PATIO	51	4,84
MATERIAL ESCOLAR	49	4,57
LIMPIEZA DEL RECINTO	50	4,34
HORARIO DEL CENTRO	50	4,16
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	51	4,39
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	51	4,43
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	51	4,20
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	51	4,22

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%	3,9%	96,1%	100%
ESTADO DE LAS AULAS	0%	0%	100%	100%
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	0%	3,9%	96,1%	100%
ESTADO DEL PATIO	0%	2%	98%	100%
MATERIAL ESCOLAR	0%	16,3%	83,7%	100%
LIMPIEZA DEL RECINTO	0%	8%	92%	100%
HORARIO DEL CENTRO	0%	26%	74%	100%
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	0%	9,8%	90,2%	100%
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	0%	5,9%	94,1%	100%
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	0%	15,7%	84,3%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	0%	5,9%	94,1%	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	SAN FRANCISCO	51	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	36	70,6	70,6	70,6
	Masculino	15	29,4	29,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,9	3,9	3,9
	Bien	32	62,8	62,8	66,7
	Muy bien	17	33,3	33,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	30	58,8	60,0	60,0
	Muy bien	20	39,2	40,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,9	3,9	3,9
	Bien	4	7,8	7,8	11,8
	Muy bien	45	88,2	88,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	



ESTADO DEL PATIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	6	11,7	11,7	13,7
	Muy bien	44	86,3	86,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

MATERIAL ESCOLAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	15,7	16,3	16,3
	Bien	5	9,8	10,2	26,5
	Muy bien	36	70,6	73,5	100,0
	Total	49	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,9		
Total		51	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	7,8	8,0	8,0
	Bien	25	49,0	50,0	58,0
	Muy bien	21	41,2	42,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

HORARIO DEL CENTRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	25,5	26,0	26,0
	Bien	16	31,4	32,0	58,0
	Muy bien	21	41,2	42,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		



TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	9,8	9,8	9,8
	Bien	21	41,2	41,2	51,0
	Muy bien	25	49,0	49,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,9	5,9	5,9
	Bien	23	45,1	45,1	51,0
	Muy bien	25	49,0	49,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	15,7	15,7	15,7
	Bien	25	49,0	49,0	64,7
	Muy bien	18	35,3	35,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,9	5,9	5,9
	Bien	34	66,7	66,7	72,5
	Muy bien	14	27,5	27,5	100,0
	Total	51	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	43	84,3	84,3	84,3
	A veces	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	



¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	51	100,0	100,0	100,0

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	2,0	2,0	2,0
	No	50	98,0	98,0	100,0
	Total	51	100,0	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	51	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	51	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	51	100,0

Propuestas de Mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		51	100,0	100,0	100,0