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 DE MÚSICA Y DANZA "PILAR MUÑOZ GONZÁLEZ" (ALUMNADO) 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 DE MÚSICA Y DANZA "PILAR MUÑOZ GONZÁLEZ" (ALUMNADO) 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: 112** 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 DE MÚSICA Y DANZA "PILAR MUÑOZ GONZÁLEZ" (ALUMNADO) 2023** con un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	111	4,57
El estado de las AULAS	107	4,07
El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)	86	3,71
Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA)	50	4,70
Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los /as alumnos/as de DANZA)	81	4,74
El HORARIO de las clases	76	4,42
El estado de los ASEOS	104	3,81
LIMPIEZA del recinto	109	3,94
La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela	80	4,21
La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela	111	4,33
La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA	110	4,98
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	109	**4,56**

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	0,9%	6,3%	92,8%	99,1%
El estado de las AULAS	8,4%	16,8%	74,8%	91,6%
El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)	19,7%	22,1%	58,2%	90,3%
Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA)	4%	6%	90%	96%
Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los /as alumnos/as de DANZA)	3,7%	2,5%	93,8%	96,3%
El HORARIO de las clases	1,3%	13,2%	85,5%	98,7%
El estado de los ASEOS	17,3%	15,4%	67,3%	82,7%
LIMPIEZA del recinto	13,8%	19,2%	67%	86,3%
La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela	7,5%	15%	77,5%	92,5%
La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela	8,1%	6,3%	85,6%	91,9%
La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA	0%	0%	100%	100%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	0%	4,6%	95,4%	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

¿Es la primera vez que se ha matriculado en la Escuela?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	17	15,2	16,0	16,0
	No	89	79,5	84,0	100,0
	Total	106	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,4		
Total		112	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	87	77,7	87,0	87,0
	Masculino	13	11,6	13,0	100,0
	Total	100	89,3	100,0	
Perdidos	Sistema	12	10,7		
Total		112	100,0		

Señale en que especialidad está matriculado/a:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Música	35	31,3	32,7	32,7
	Danza	72	64,3	67,3	100,0
	Total	107	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,5		
Total		112	100,0		

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	7	6,3	6,3	7,2
	Bien	31	27,7	27,9	35,1
	Muy bien	72	64,3	64,9	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		

El estado de las AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,8	1,9	1,9
	Mal	7	6,3	6,5	8,4
	Regular	18	16,1	16,8	25,2
	Bien	35	31,3	32,7	57,9
	Muy bien	45	40,2	42,1	100,0
	Total	107	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,5		
Total		112	100,0		

El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,8	2,3	2,3
	Mal	15	13,4	17,4	19,8
	Regular	19	17,0	22,1	41,9
	Bien	20	17,9	23,3	65,1
	Muy bien	30	26,8	34,9	100,0
	Total	86	76,8	100,0	
Perdidos	Sistema	26	23,2		
Total		112	100,0		

Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	2,0	2,0
	Mal	1	,9	2,0	4,0
	Regular	3	2,7	6,0	10,0
	Bien	2	1,8	4,0	14,0
	Muy bien	43	38,4	86,0	100,0
	Total	50	44,6	100,0	
Perdidos	Sistema	62	55,4		
Total		112	100,0		

Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los /as alumnos/as de DANZA)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,7	3,7	3,7
	Regular	2	1,8	2,5	6,2

	Bien	8	7,1	9,8	16,0
	Muy bien	68	60,7	84,0	100,0
	Total	81	72,3	100,0	
Perdidos	Sistema	31	27,7		
Total		112	100,0		

El HORARIO de las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	1,3	1,3
	Regular	10	8,9	13,2	14,5
	Bien	20	17,9	26,3	40,8
	Muy bien	45	40,2	59,2	100,0
	Total	76	67,9	100,0	
Perdidos	Sistema	36	32,1		
Total		112	100,0		

El estado de los ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	6,3	6,7	6,7
	Mal	11	9,8	10,6	17,3
	Regular	16	14,3	15,4	32,7
	Bien	31	27,7	29,8	62,5
	Muy bien	39	34,8	37,5	100,0
	Total	104	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	8	7,1		
Total		112	100,0		

LIMPIEZA del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	4,5	4,6	4,6
	Mal	10	8,9	9,2	13,8
	Regular	21	18,8	19,2	33,0
	Bien	24	21,4	22,0	55,0
	Muy bien	49	43,8	45,0	100,0
	Total	109	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,7		
Total		112	100,0		

La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,7	3,8	3,8
	Mal	3	2,7	3,7	7,5
	Regular	12	10,7	15,0	22,5
	Bien	18	16,1	22,5	45,0
	Muy bien	44	39,3	55,0	100,0
	Total	80	71,4	100,0	
Perdidos	Sistema	32	28,6		
Total		112	100,0		

La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	5,4	5,4	5,4
	Mal	3	2,7	2,7	8,1
	Regular	7	6,3	6,3	14,4
	Bien	27	24,1	24,3	38,7
	Muy bien	68	60,7	61,3	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		

La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,8	1,8	1,8
	Muy bien	108	96,4	98,2	100,0
	Total	110	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		112	100,0		

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,5	4,6	4,6
	Bien	38	33,9	34,8	39,4
	Muy bien	66	58,9	60,6	100,0
	Total	109	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,7		

Total		112	100,0		

¿Ha participado en los festivales que realiza la Escuela de Música y Danza al final de curso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	99	88,4	89,2	89,2
	No	12	10,7	10,8	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		

En caso afirmativo, valore dicho festival:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	98	87,5	97,0	97,0
	Regular	3	2,7	3,0	100,0
	Total	101	90,2	100,0	
Perdidos	Sistema	11	9,8		
Total		112	100,0		

Quejas y/o propuestas de mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		66	58,9	58,9	58,9
	APOYAR DIFUSION DE LOS FESTIVALES DE DANZA Y MÚSICA	1	,9	,9	59,8
	Aulas más grandes con luz y ventilación natural	6	5,4	5,4	65,2
	Baños y vestuarios más limpios y aulas más grandes	2	1,8	1,8	67,0
	CAFETERIA NUEVA. AULAS MAS GRANDES	1	,9	,9	67,9
	CURSO DE VERANO PARA ADULTOS	1	,9	,9	68,8
	EL AIRE ACONDICIONADO NO ENFRÍA	1	,9	,9	69,6
	EL AULA ESTA BAJO EL NIVEL DE LA CASA, ESTO FAVORECE LA HUMEDAD	1	,9	,9	70,5

EQUIPOS DE MÚSICA	1	,9	,9	71,4
ESCUELA MAS GRANDE CON INSTALACIONES NUEVAS	1	,9	,9	72,3
Los vestuarios sean más espaciosos	1	,9	,9	73,2
MAS PROMOCION DEL FESTIVAL QUE ESTA VACIO DESPUES	1	,9	,9	74,1
ME GUSTARIA QUE HUBIERA UNA ESCUELA DE MÚSICA	1	,9	,9	75,0
MEJORAR LA LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES	10	8,9	8,9	83,9
NECESITAMOS UN EDIFICIO INDEPENDIENTE PARA DANZA Y MÚSICA	1	,9	,9	84,8
Ninguna	1	,9	,9	85,7
QUE HAGAN LAS AULAS MAS GRANDES	3	2,7	2,7	88,4
QUE LA ESCUELA HUELE A TABACO	2	1,8	1,8	90,2
QUE LAS AULAS SEAN MAS GRANDES. QUE TENGAMOS CAFETERÃÍA POR SI LLEGAMOS ANTES O SALIMOS ANTES	1	,9	,9	91,1
Que limpien bien los baños	1	,9	,9	92,0
Que los vestuarios tengan armarios que se puedan cerrar, para meter cosas	1	,9	,9	92,9
QUE SE HAGA YA LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	3	2,7	2,7	95,5
QUE SE IMPARTAN CLASES DE GUITARRA	1	,9	,9	96,4
SE NECESITA MAS AULAS, SALAS DE ACTOS	1	,9	,9	97,3
SE NECESITA UNA ESCUELA MAS GRANDE CON AULAS MAS AMPLIAS Y OTROS SERVICIOS PARA EL ALUMNADO COMO CAFETERIA O BIBLIOTECA	2	1,8	1,8	99,1

	UN AULA ESPECIFICA PARA PIANO. ESCUELA DE PIANO PARA VERANO PARA ADULTOS	1	,9	,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	