



INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

ESCUELA DE ADULTOS

2022



1. Motivación selección indicadores

Indicador número 1: % de población objeto a la que se atiende en las diferentes materias impartidas durante el curso lectivo.

Justificación: Este indicador aprecia el porcentaje total y nos da un dato interesante a nivel informativo.

Indicador número 2: % de satisfacción de las actividades impartidas, que el 75% sea alto o muy alto. Límite admisible: que el **75%** sea alto o muy alto.

Justificación: Este indicador aprecia la satisfacción en cada una de las actividades impartidas y nos da un dato interesante para futuras mejoras o posible cambio de actividades.

Indicador número 3: Porcentajes de satisfacción de los docentes que imparten la actividad, que el 75% sea alto o muy alto. Límite admisible: que el **75%** sea alto o muy alto.

Justificación: Este indicador aprecia la satisfacción con cada uno de los profesores y como se desenvuelve en la impartición de la actividad.



2. Toma de datos curso 2021/2022

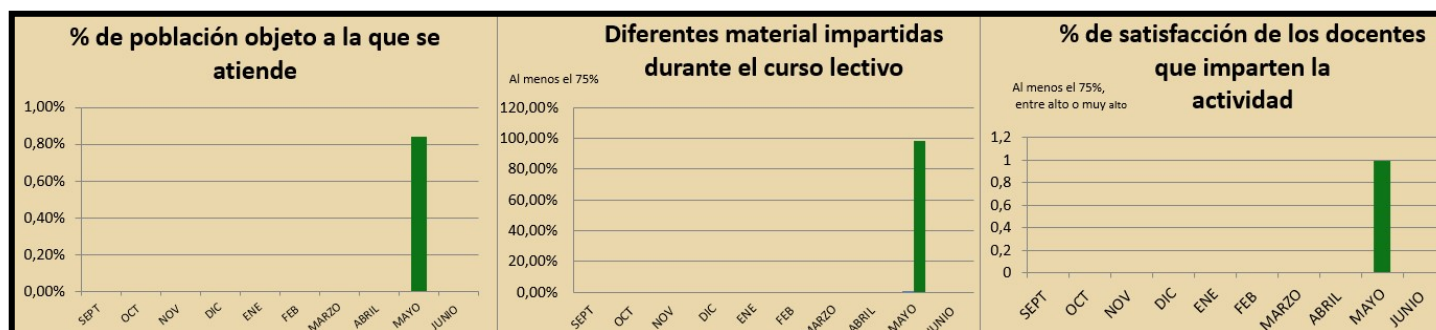
| INDICADOR | Límite admisible | Total CURSO |
|--|------------------------------|-------------|
| % de población objeto a la que se atiende | | 0,84% |
| diferentes materias impartidas durante el curso lectivo. | AL 75% ENTRE ALTO O MUY ALTO | 98,59% |
| % de satisfacción de los docentes que imparten la actividad, | AL 75% ENTRE ALTO O MUY ALTO | 99,06% |

La escuela de adultos lleva a cabo la medición de los datos con la periodicidad de un curso lectivo, es decir de septiembre a junio. A la vista de los datos se puede concluir que se han alcanzado los límites establecidos como óptimos. De la población objeto de la escuela, tan solo el 0,84% son alumnos de la escuela, manteniéndose el mismo dato que el curso anterior, no recuperando los datos previos a la pandemia en los que se alcanzó un 1,10% de alumnos sobre la población objeto. Por ello sería interesante utilizar medios de comunicación, accesibles a este sector de la población, para informar de las actividades que se desarrollan en la escuela y de este modo intentar llegar a más población que pueda estar interesada en las actividades que se desarrollan en la escuela de adultos municipal.

Atendiendo al grado de satisfacción, cabe destacar que en ambos indicadores se cumple el límite admisible establecido para ello, destacando que el 99% de los encuestados valoran a los docentes de la escuela entre satisfechos y muy satisfechos y las materias impartidas un 98% las valoran entre satisfechos y muy satisfechos con.

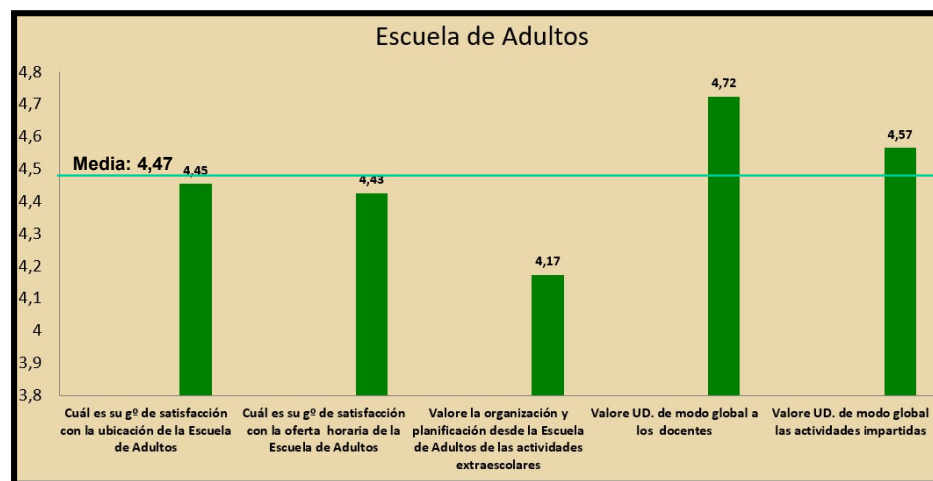
2. Gráficas

Atendiendo a los las gráficas anuales se observa que tanto la toma de datos del % de usuarios frente a la población potencialmente usuaria se hace en el mes de mayo, al igual que las encuestas de satisfacción, un mes antes de que finalicen las clases. .



3. Encuestas de satisfacción 2022: cuestionario general

La escuela de adultos lleva a cabo la medición de la satisfacción por medio de dos cuestionarios, uno general sobre la escuela y otro específico sobre los profesores. A continuación se muestran los resultados del cuestionario general :



La encuesta sobre la satisfacción general fue contestada por un 35%, de los alumnos de la escuela, por lo que los resultados no se pueden considerar representativos. La media de satisfacción global, es de un 4,47, sobre 5, y el porcentaje de los encuestados que contestan entre muy satisfecho y satisfecho, supone un 96% del total de respuestas, por lo que los resultados son muy satisfactorios. Atendiendo a la gráfica, se observan las puntuaciones medias que han obtenido cada uno de los ítems, superando todos la valoración de 4,10. Cabe destacar la valoración de 4,72 que obtienen los docentes.

3. Encuestas de satisfacción 2022: cuestionario general

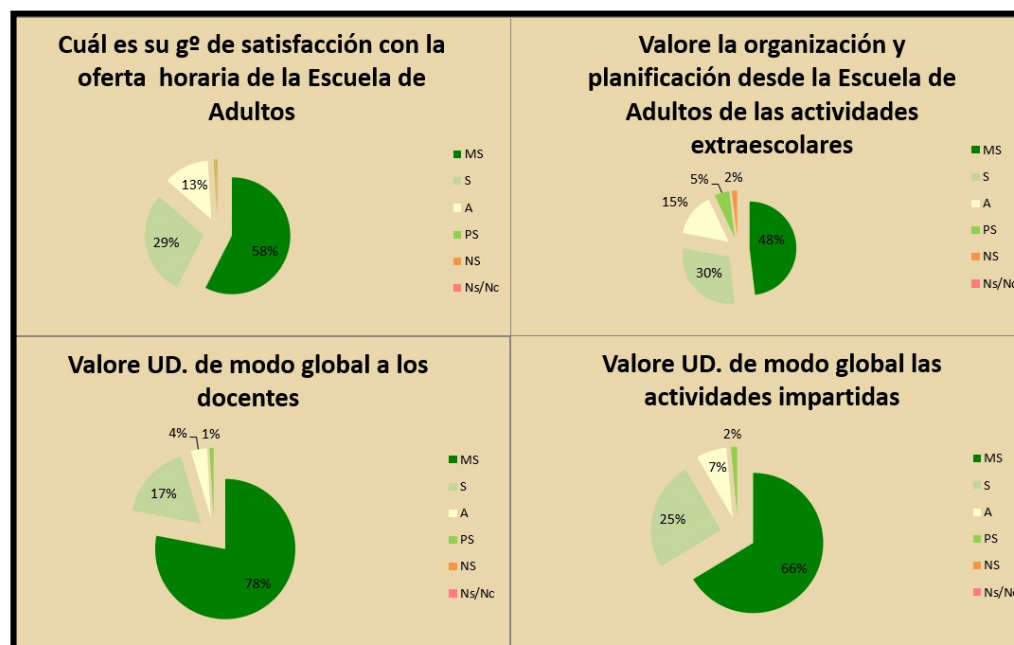
En la primera gráficas se muestra que el 71% de los alumnos encuestados son antiguos alumnos y el 29% nuevos. Atendiendo a la segunda gráfica se muestra que el medio mayoritario por el que se da a conocer la escuela de adultos, es el que se engloba en “otros vecinos”, con un 40% , seguido de la web municipal con un 31%, dato importante para poder aumentar la publicidad e la Escuela de adultos municipal y de este modo incrementar los alumnos matriculados.



3. Encuestas de satisfacción 2022: cuestionario general

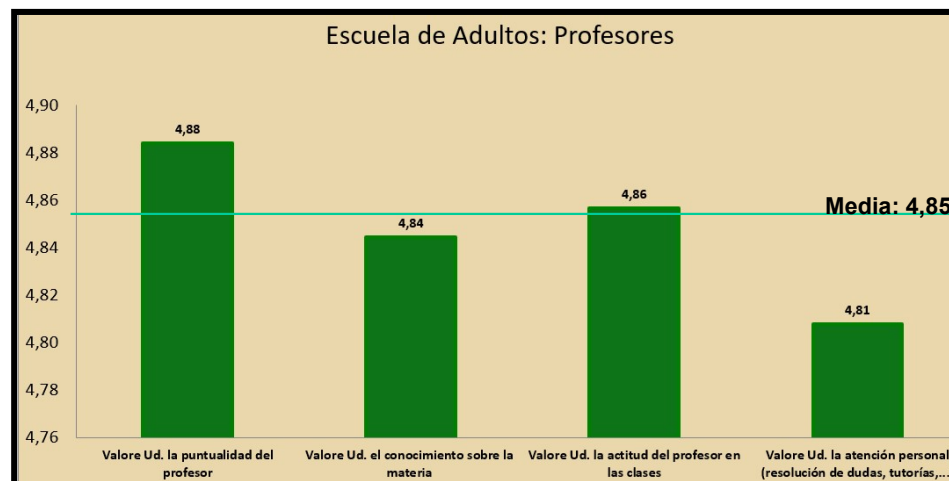
A continuación se muestra la distribución en porcentajes sobre las valoraciones de los ítems sobre los que se han formulado las preguntas en la encuesta: oferta horaria, actividades extraescolares, docentes, y actividades impartidos, estando la distribución de los pesos mayoritariamente entre las valoraciones de "muy satisfecho" y "satisfecho", siendo un poco más críticos con el ítem de actividades extraescolares.

En los cuestionarios existe un apartado para que los alumnos puedan exponer sus sugerencias, siendo esta información muy útil para los gestores municipales ya que los alumnos han expuesto numerosas sugerencias, entre ellas cabe destacar un elevado número de comentarios referentes a la necesidad de poder disponer del salón de actos para las clases de teatro, la mala conexión de wifi y sobre la necesidad de adecuación de los ordenadores.



3. Encuestas de satisfacción 2022: cuestionario profesores

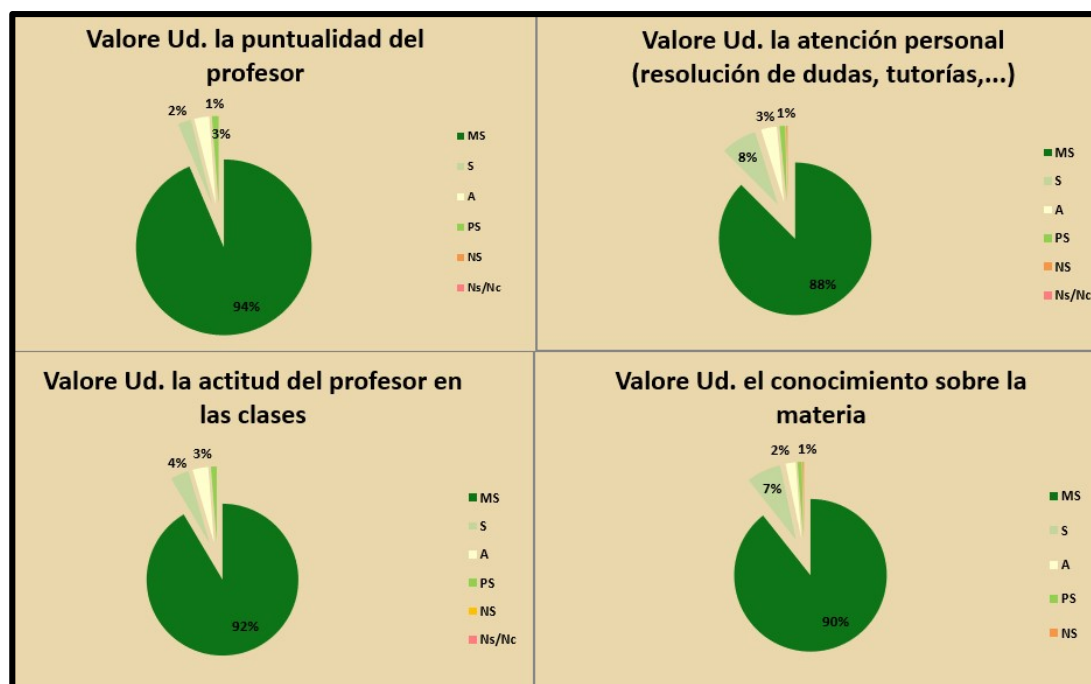
La escuela de adultos además de llevar a cabo la medición de la satisfacción por medio de un cuestionario general sobre la escuela, se emplea también otro específico sobre los profesores. A continuación vamos detallar los resultados del cuestionario de profesores:



La encuesta sobre la satisfacción de profesores fue contestada por un 54%, de los 603 alumnos de la escuela matriculados a junio del 2022, por lo que los resultados si se consideran representativos. La media de satisfacción global, es de un 4,85, sobre 5, y el porcentaje de los encuestados que contestan entre “muy satisfecho” y “satisfecho” supone casi un 99% del total de respuestas, por lo que los resultados son muy satisfactorios. Atendiendo a la gráfica, se observan las puntuaciones medias que se han obtenido en cada uno de los ítems, superando todos la valoración de 4,80. Cabe destacar la valoración obtenida en el ítem sobre puntualidad obteniendo un 4,88.

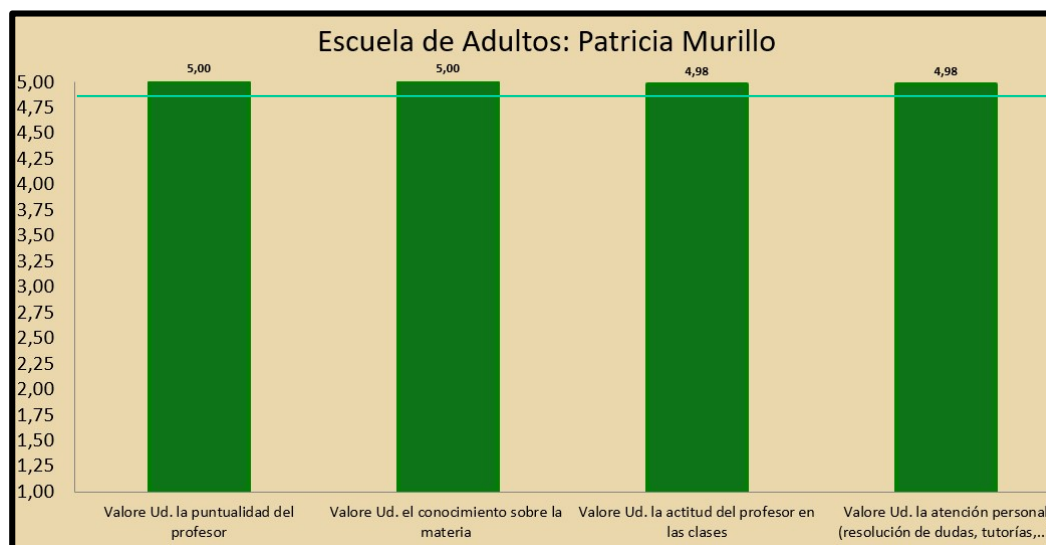
3. Encuestas de satisfacción 2022: cuestionario profesores

A continuación se muestra la distribución en porcentajes sobre las valoraciones de los ítems de puntualidad, atención personal, actitud y conocimiento de los profesores, siendo el porcentaje más elevado (en torno al 90%) el de las valoraciones de “Muy satisfecho”, no registrándose ninguna puntuación referente a “Nada satisfecho”. Atendiendo al campo de sugerencias; cabe destacar un elevado número de sugerencias referentes a la mala conexión de wifi y sobre la necesidad de adecuación de los ordenadores.



3. Encuestas de satisfacción 2022:

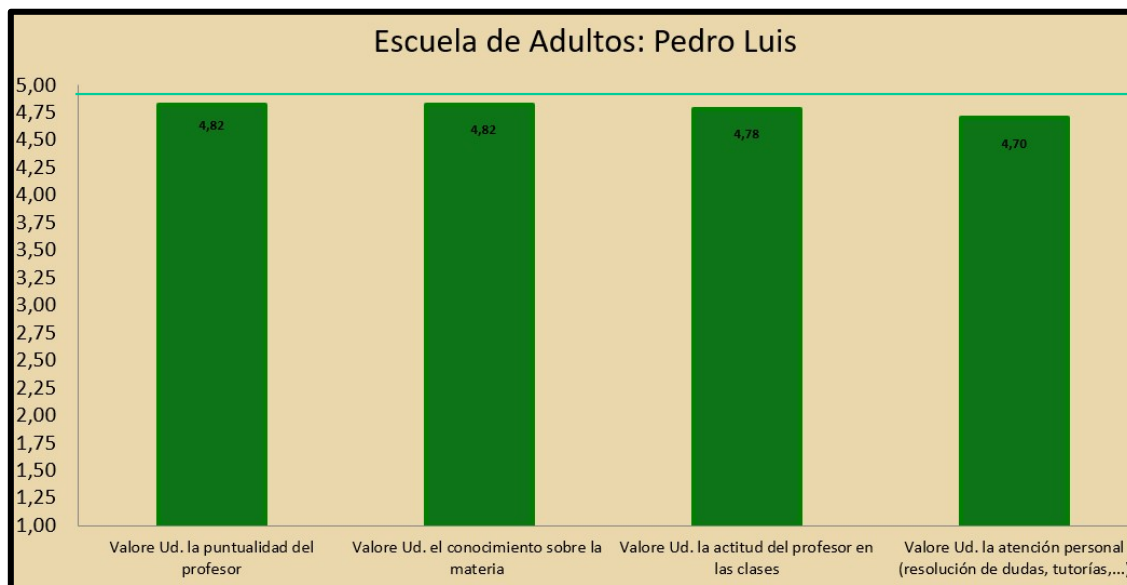
La encuesta sobre la satisfacción de profesores incluye una pequeña encuesta sobre cada uno de los profesores. A continuación se presentan las gráficas con las valoraciones de cada uno de los profesores, poniendo como valor de referencia, la media obtenida en la encuesta general de profesores de 4,85 .



Media profesores : 4,85

En la valoración de la profesora Patricia Murillo, cabe destacar que todas las valoraciones superan la valoración media de 4,85 y dos de las valoraciones alcanza el 5.

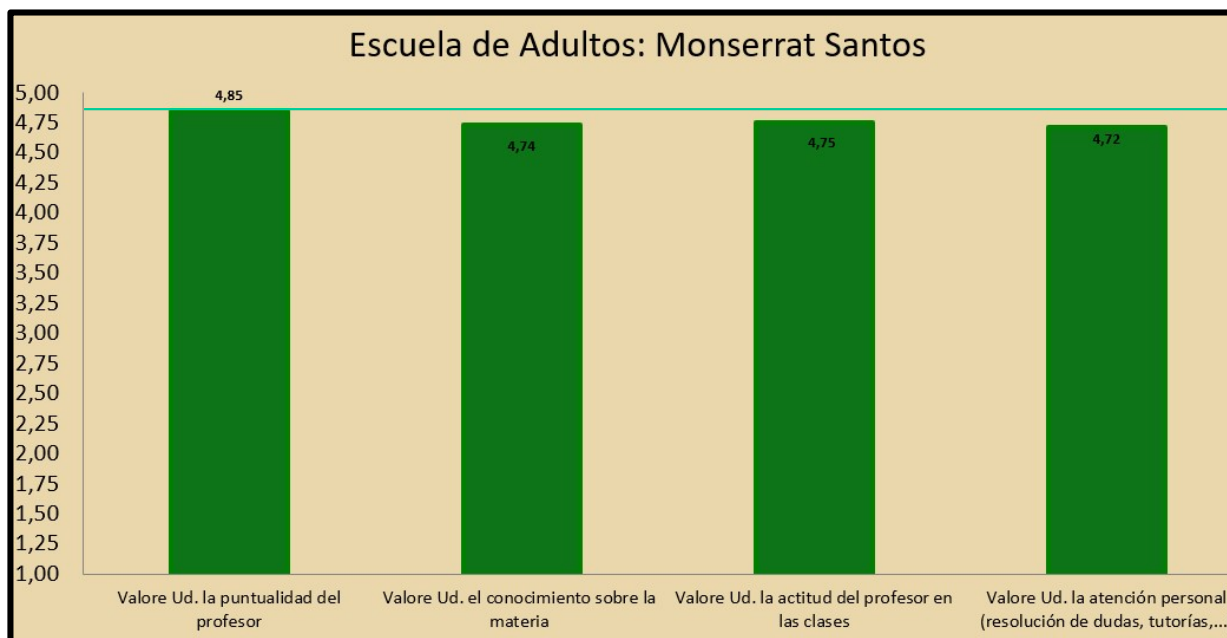
3. Encuestas de satisfacción 2022:



Media profesores : 4,85

En el caso del profesor Pedro Luis, todas la valoraciones son muy elevadas, sin llegar a alcanzar la valoración media de 4,85.

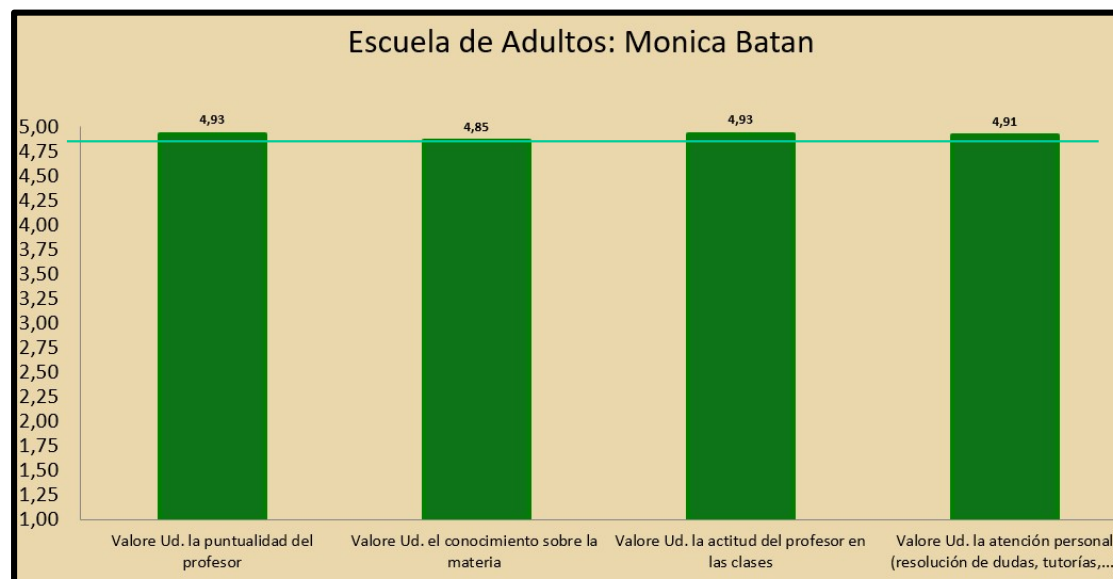
3. Encuestas de satisfacción 2022:



Media profesores: 4,85

En el caso de la profesora Montserrat Santos, todas la valoraciones son muy elevadas, salvo la puntualidad el resto de ítems no alcanza la valoración media de 4,85.

3. Encuestas de satisfacción 2022:



Media profesores: 4,85

En el caso de la profesora Mónica Batan, cabe destacar que todas las valoraciones superan la valoración media de 4,85.