



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

INFORME DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

ESCUELA DE ADULTOS

2021





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2021
3. Encuestas de satisfacción

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 2021

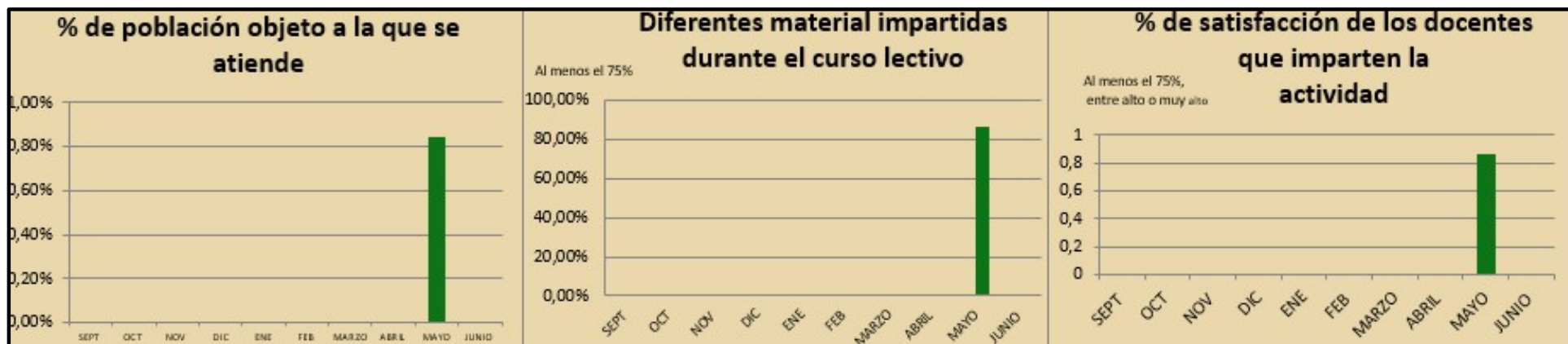
| INDICADOR | Límite admisible | Total CURSO |
|--|------------------------------|-------------|
| % de población objeto a la que se atiende | | 0,84% |
| diferentes materias impartidas durante el curso lectivo. | AL 75% ENTRE ALTO O MUY ALTO | 86,30% |
| % de satisfacción de los docentes que imparten la actividad, | AL 75% ENTRE ALTO O MUY ALTO | 86,30% |

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. Un dato significativo es que el 0,84% de la población de Boadilla, que sería potencialmente usuaria de esta escuela, son usuarios, notándose una bajada significativa con respecto al año anterior en el que se registró un 1,10%, lo que puede ser debido a la falta de conocimiento de la existencia de este servicio municipal, por lo que sería interesante utilizar medios de comunicación, accesibles a este sector de la población, para informar de las actividades que se desarrollan en la escuela.

Atendiendo al grado de satisfacción cabe destacar en ambos indicadores que se cumple el límite admisible establecido para ello, destacando que el 86,30% de los encuestados están entre satisfechos y muy satisfechos con los docentes de la escuela y un 86,30% están entre satisfechos y muy satisfechos con las materias impartidas.

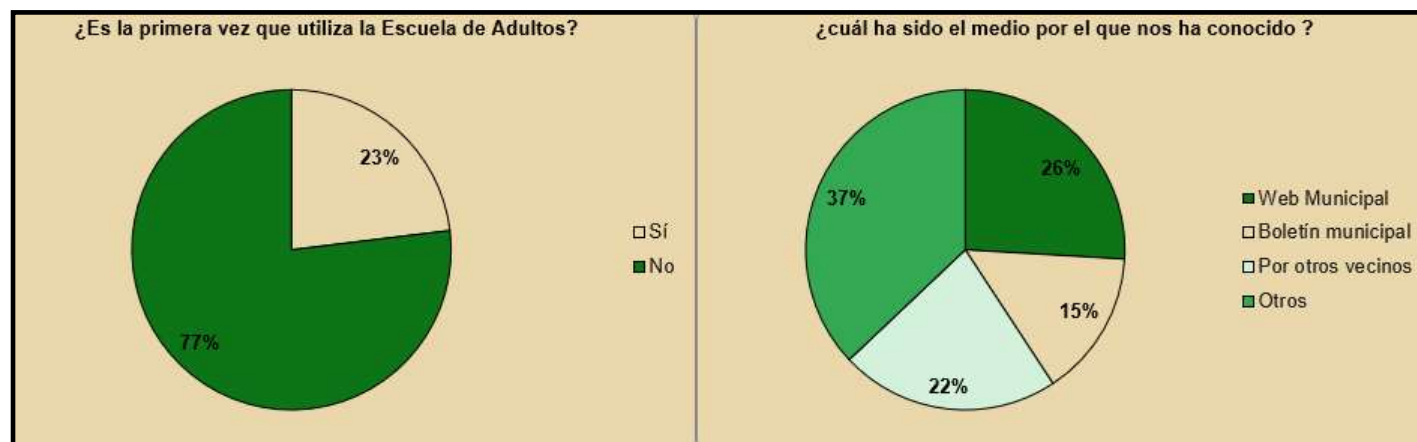
2. Gráficas



Atendiendo a los indicadores en las gráficas se observa que tanto la toma de datos del % de usuarios frente a la población potencialmente usuaria se hace en el mes de mayo.

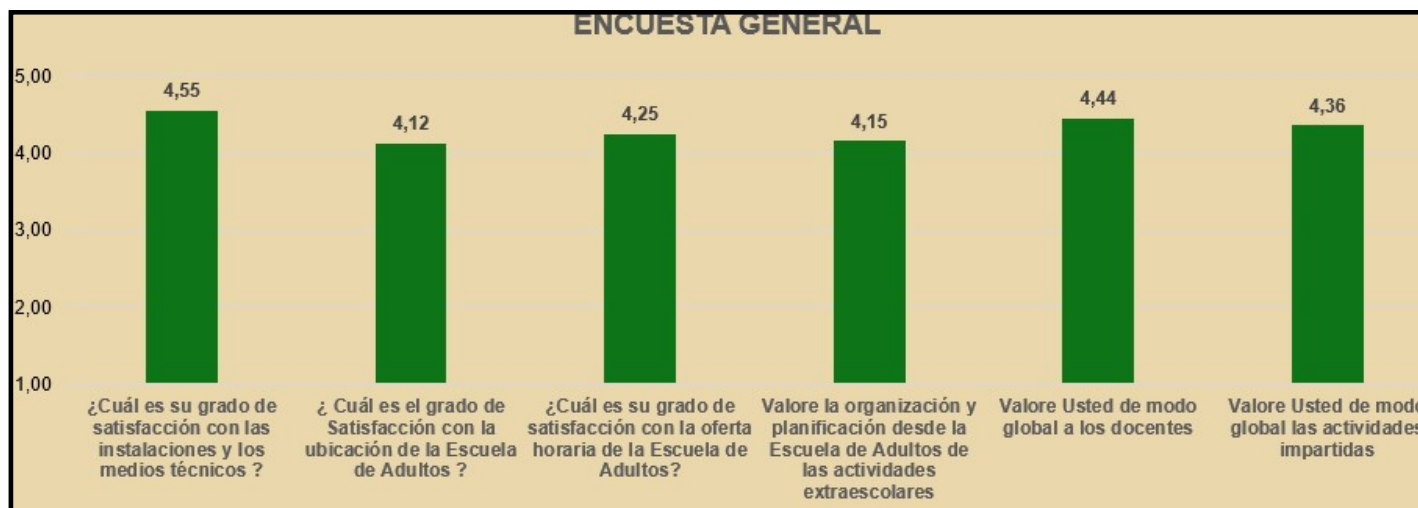
3. Encuestas de satisfacción 2021: cuestionario general

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 vamos detallar los resultados del cuestionario general :



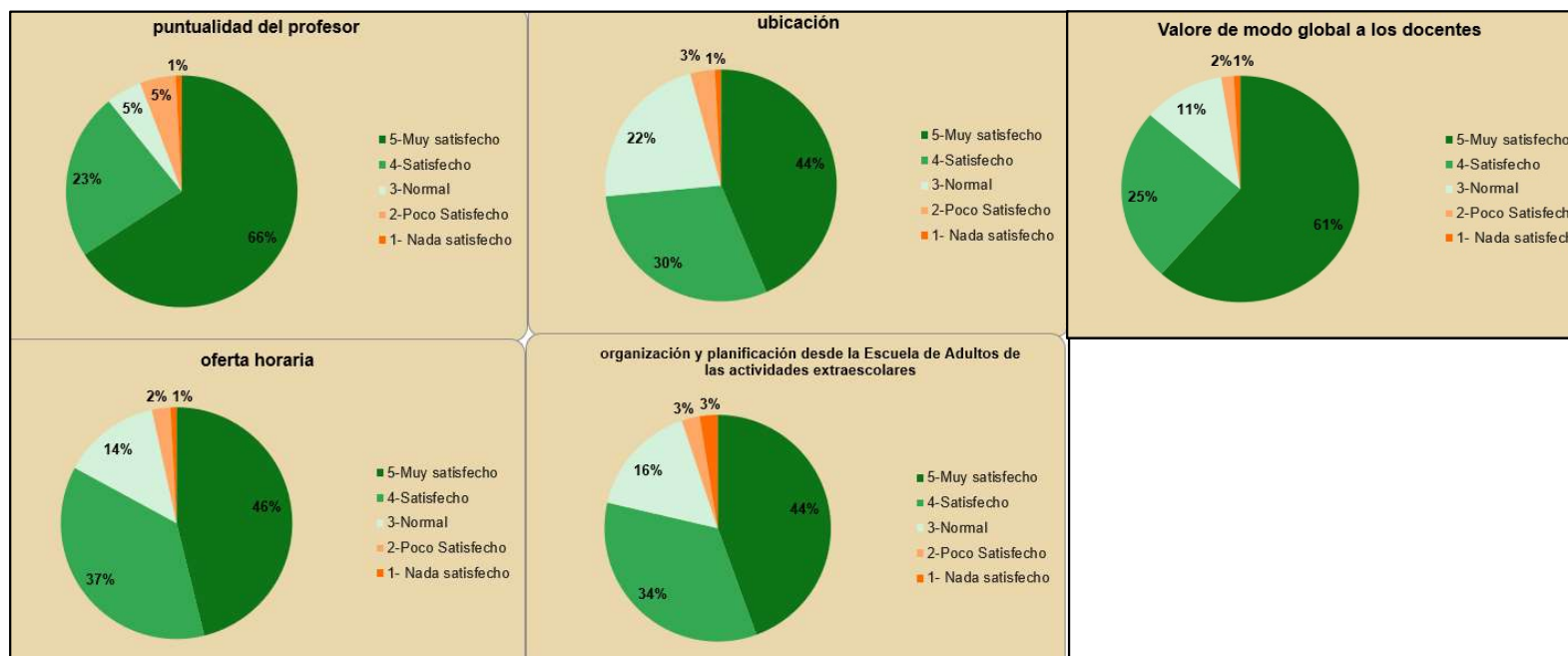
La encuesta sobre la satisfacción general fue contestada por un 30%, de los alumnos de la escuela. La media de satisfacción global, es de un 4,26, sobre 5, y el porcentaje de los encuestados que contestan entre muy satisfecho y satisfecho, supone un 83,19% del total de respuestas, por lo que los resultados son muy satisfactorios. De los alumnos encuestados el 77% son antiguos alumnos y el 23% nuevos. El medio por el que se da a conocer la escuela de adultos, es el que se engloba en “otros”, con un 37% , seguido de la web municipal con un 26%.

3. Encuestas de satisfacción 2021: cuestionario general



Atendiendo a la gráfica, se observan las puntuaciones medias que se han obtenido en cada uno de los ítems, superando todos la valoración de 4,10.

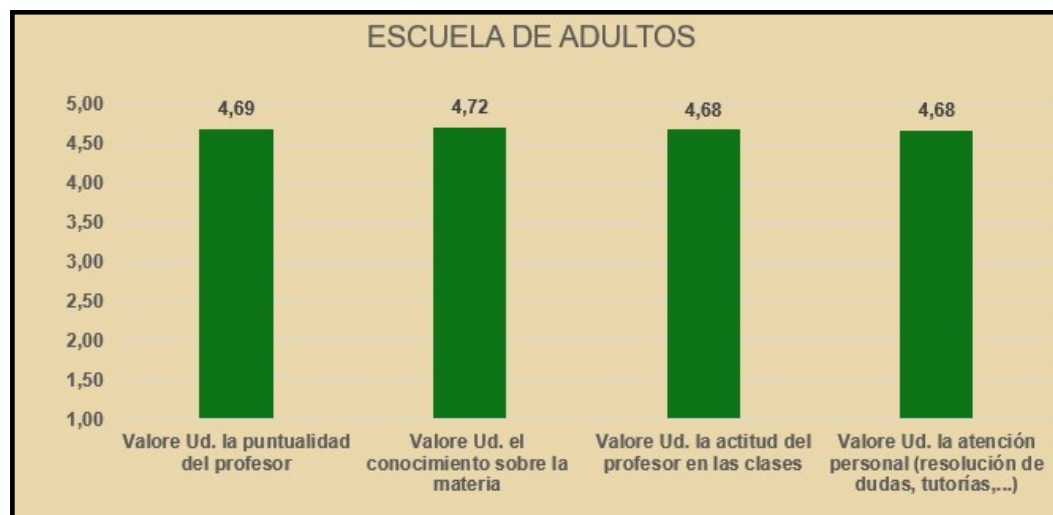
3. Encuestas de satisfacción 2021: cuestionario general



A continuación se muestra la distribución en porcentaje sobre las valoraciones de los ítems de: puntualidad, ubicación de la escuela, oferta horaria, organización y planificación, docentes, actitud, y atención personal, estando la distribución de los pesos mas mayoritarias entre las valoraciones de "muy satisfecho" y "satisfecho", siendo un poco más críticos con el ítem de ubicación de la escuela, sobre la organización y planificación y la oferta horaria. Atendiendo al campo de sugerencias; cabe destacar un elevado número de comentarios referentes a la mala conexión de wifi y sobre la necesidad de adecuación de los ordenadores , en concreto un 72% de las observaciones de mejora, son referentes a estas materias.

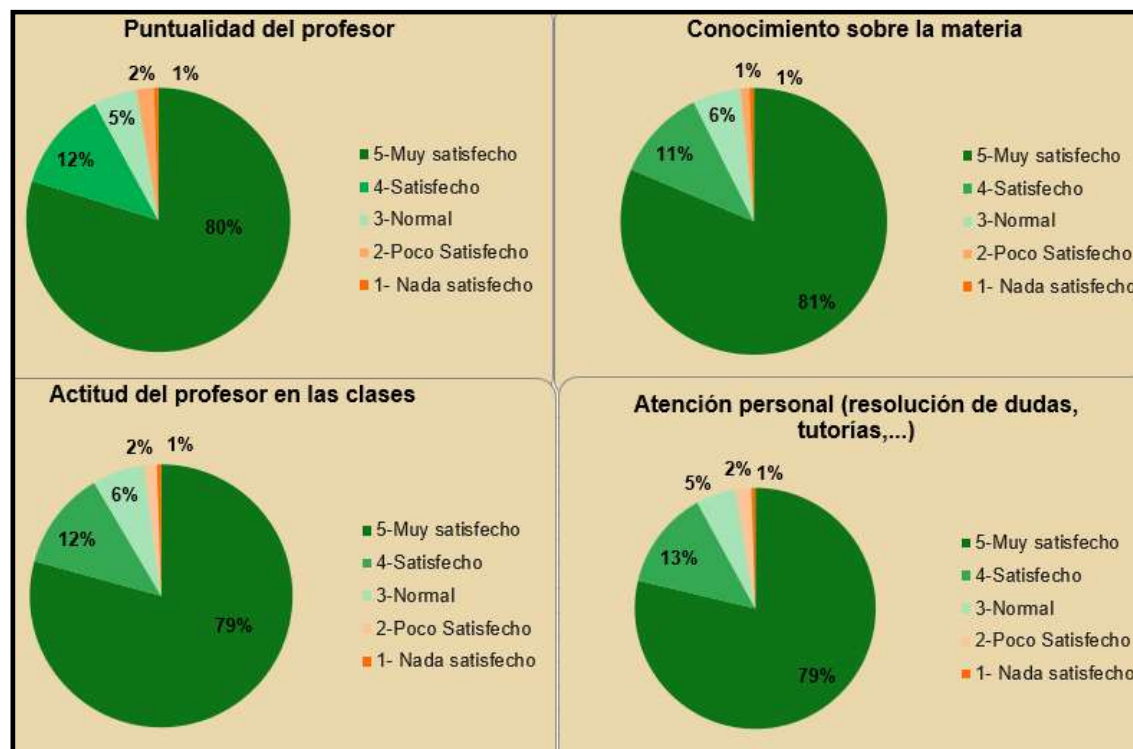
3. Encuestas de satisfacción 2021: cuestionario profesores

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 vamos detallar los resultados del cuestionario de profesores:



La encuesta sobre la satisfacción de profesores fue contestada por casi un 50% de los alumnos de la escuela, (49,87). La media de satisfacción global, es de un 4,69, sobre 5, y el porcentaje de los encuestados que contestan entre muy satisfecho y satisfecho supone un 92% 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 4,60.

3. Encuestas de satisfacción 2021: cuestionario profesores



A continuación se muestra la distribución en porcentaje sobre las valoraciones de los ítems de puntualidad, conocimiento, actitud, y atención personal, siendo el porcentaje más elevado (en torno al 80%) el de las valoraciones de “Muy satisfecho” y el porcentaje más bajo (de un 1%), en las puntuaciones referentes 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, en concreto un 61% de las sugerencias de mejora, son referentes a estas materias.