

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas**

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: HUERTOS SOCIALES 2015**

**CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL**

**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 de **HUERTOS SOCIALES (GRANJA ESCUELA) 2015** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 14 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LOS HUERTOS SOCIALES** con un valor de **8** sobre 10.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Valore la Organización Técnica	12	8,17
Valore accesibilidad a las instalaciones	14	8,43
Valore horarios	14	8,86
Valore asesoramiento Técnico	13	8,62
Valore riego (Suministro del Agua)	14	9,71
Valore estado del suelo	14	5,14
Vale vestuario	11	4,55
Valore aseos	14	8,29
Valore limpieza del Recinto	14	8,43
Valore seguridad del Recinto	12	6,17
Valore nivel de Calidad general del Servicio	14	8,00

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la Organización Técnica	66,7	16,66	16,66	83
Valore accesibilidad a las instalaciones	71,4	0	28,5	100
Valore horarios	92,8	0	7,1	100
Valore asesoramiento Técnico	69,2	7,6	23	92
Valore riego (Suministro del Agua)	99,9	0,0	0	100
Valore estado del suelo	21,3	64,2	14,2	36
Vale vestuario	36,3	54,5	9,0	45
Valore aseos	71,4	7,1	21,4	93
Valore limpieza del Recinto	78,5	0,0	21,4	100
Valore seguridad del Recinto	41,6	24,9	33,3	75
Valore nivel de Calidad general del Servicio	71,4	7,1	21,4	93

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.