

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: HUERTOS SOCIALES 2018  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 sobre los **HUERTOS SOCIALES DE LA GRANJA ESCUELA 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios de los Huertos Sociales de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 8 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 DE LA GRANJA ESCUELA** con un valor de **4,37** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore accesibilidad a las instalaciones	8	4,87
Valore horarios	8	4,75
Valore asesoramiento Técnico	8	3,37
Valore riego (Suministro del Agua)	8	4,50
Vale vestuario	8	4,50
Valore aseos	8	4,50
Valore limpieza del Recinto	8	4,50
Valore la vigilancia de la Seguridad del Recinto	8	4,12
Valore nivel de Calidad general del Servicio	8	4,37

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Valore horarios	100	0	0	100
Valore asesoramiento Técnico	37,5	25	37,5	75
Valore riego (Suministro del Agua)	87,5	0	12,5	100
Vale vestuario	87,5	0	12,5	100
Valore aseos	87,5	0	12,5	100
Valore limpieza del Recinto	100	0	0	100
Valore la vigilancia de la Seguridad del Recinto	87,5	0	12,5	100
Valore nivel de Calidad general del Servicio	100	0	0	100

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.



### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	1	12,5	33,3	33,3
	Hombre	2	25,0	66,7	100,0
	Total	3	37,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	62,5		
Total		8	100,0		

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	7	87,5	87,5	87,5
	Separado/a	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Edad

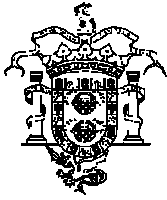
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	55 a 64 años	1	12,5	12,5	12,5
	+ de 65 años	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Valore accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	12,5	12,5	12,5
	Muy bien	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Valore horarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	



#### Valore asesoramiento Técnico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	25,0	25,0	25,0
	Regular	3	37,5	37,5	62,5
	Bien	1	12,5	12,5	75,0
	Muy bien	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Valore riego (Suministro del Agua)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	2	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Vale vestuario

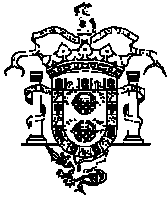
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	2	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Valore aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	2	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Valore limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	



**Valore la vigilancia de la Seguridad del Recinto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	5	62,5	62,5	75,0
	Muy bien	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Valore nivel de Calidad general del Servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	62,5	62,5	62,5
	Muy bien	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	