

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.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | <i>N</i> | <i>Media</i> (Del 1 al 10) |
|--|----------|-------------------------------|
| 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 ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| 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

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

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

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.