

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES "GLORIA FUERTES" 2018**

**CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del CSS “GLORIA FUERTES”.

Ficha Técnica para la Evaluación del Estudio de Calidad del CSS “GLORIA FUERTES” 2018.

- Informe General de Calidad del CSS “GLORIA FUERTES”2018.
- Anexo I. Tabla Comparativa Interanual de Estadísticos descriptivos CSS “GLORIA FUERTES” para Colectivos.
- Anexo II. Tabla Comparativa Interanual de Estadísticos descriptivos CSS “GLORIA FUERTES” para Alumnos de Primaria.
- Anexo III. Tabla Comparativa Interanual de Estadísticos descriptivos CSS “GLORIA FUERTES” para Alumnos de Institutos.
- Anexo IV. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de CSS “GLORIA FUERTES” para Colectivos Sociales.
- Anexo V. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de CSS “GLORIA FUERTES” para Alumnos de Primaria.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES “GLORIA FUERTES” DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Bienestar Social, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



FICHA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL CENTRO DE SERVICIO SOCIALES “GLORIA FUERTES” 2018

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES “GLORIA FUERTES” 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en la Centro de Servicios Sociales Colectivos 2018.
- Valorar el servicio que se da en la Centro de Servicios Sociales 2018.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios /as/ ciudadanos/as de la Centro de Servicios Sociales 2018.
- Medir la Calidad, en general, de los servicios y aspectos que se han prestado en la Centro de Servicios Sociales 2018.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso, del servicio de Centro de Servicios Sociales “Gloria Fuertes” 2018.

La recogida de la muestra se ha realizado a través de encuestas personalizadas, in situ, por las agentes/ encuestadoras para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario / a /ciudadano/a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se



Le presta y poder recoger información al respecto mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a del servicio de Centro de Servicios Sociales 2018.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del servicio de Centro de Servicios Sociales y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado en la Centro de Servicios Sociales.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2018. (Anual)
Introducción de los datos	Febrero 2019
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2019



6) DISEÑO MUESTRAL

Se va a recoger *muestras aleatorias* a partir de listas confeccionadas por el área responsable de Centro de Servicios Sociales perteneciente a la Consejería de Bienestar Social, escogiendo elementos que forman la muestra tomándolos de K en K a partir de uno escogido al azar. En la tabla siguiente se muestra la población de la Centro de Servicios Sociales a fecha de la realización de las evaluaciones, eran los que forman la población a estudiar, que son usuarios/as ciudadanos/as de dicha Centro de Servicios Sociales, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social.

La muestra de ámbito local, a través de un muestreo aleatorio simple, está formada por un total de **162 encuestas** de las cuales, Alumnos Primaria 77, Colectivos 52 y Alumnado de Instituto 33.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano /a sobre el servicio de Centro de Servicios Sociales. Para ello utilizaremos cinco cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.



8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para que nos permitiera analizar el perfil de usuario /a de la Centro de Servicios Sociales 2018 y conocer la valoración de la calidad de la misma, así como la satisfacción de los servicios que se presta en dicha Centro de Servicios Sociales.

Para la elaboración del Estudio de Calidad de la Centro de Servicios Sociales, se han elaborado un modelo de cuestionario: la Centro de Servicios Sociales para Institutos, la Centro de Servicios Sociales para Colegios y la Centro de Servicios Sociales para Colectivos, niños/ as con 7 preguntas, 5 cerradas y 2 abiertas. En el modelo instituto se ha elaborado un bloque denominado: aspectos /servicios de la Centro de Servicios Sociales donde hacen una valoración a través de una escala Likert del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien), de una serie de indicadores, de los cuales, 9 indicadores miden la gestión de la Centro de Servicios Sociales en general.

La selección de estas variables se ha realizado teniendo en cuenta, por un lado, los objetivos generales del proyecto de evaluación y por otro, la experiencia previa del equipo de calidad. En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras. Dichos cuestionarios son anónimos, ya que lo único que impera en él es recoger información necesaria para poder realizar un análisis detallado, en función de las variables sociodemográficas.



El modelo del cuestionario es el siguiente:

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (ALUMNOS) DE LA CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES
--	--

1. ¿Visitas por primera vez la granja? Sí No

2. Sexo: Niño Niña

3. Señala MAL, REGULAR O BIEN, los siguientes apartados de la CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES:

ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN		
La entrada a la Centro de Servicios Sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuarto de Baño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza de toda la Centro de Servicios Sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Charla sobre Educación Ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material que entrega la Granja durante la visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los profesores me han tratado bien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿ Te gusta la Centro de Servicios Sociales ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué opinas sobre los animales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué opinas sobre las plantas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Es importante tener la Centro de Servicios Sociales en nuestra ciudad?

5. ¿Repetirías la experiencia de hoy? Sí No

6. ¿Te gustaría venir a la Centro de Servicios Sociales en compañía de tus padres?
Sí No

7. ¿Con qué has disfrutado más? animales plantas

8. ¿Qué parte de la visita TE HA GUSTADO MÁS?

9. ¿Qué parte de la visita NO TE HA GUSTADO?

9. ¿Crees que le falta algo a la Centro de Servicios Sociales? Sí No.

9.1. Si has contestado Sí, escribe qué es lo que le falta:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CENTRO DE SERVICIOS
SOCIALES_ COLECTIVOS

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

COLECTIVO: _____

Sexo: Mujer Hombre

1. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud., valorando con ello, desde 1 (Muy Mal) hasta 5 (Muy bien) cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN		
	Mal	Regular	Bien
Accesibilidad al recinto (señalización, acceso a minusválidos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aseos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza del recinto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización de la actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore el desayuno que distribuye la Centro de Servicios Sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las herramientas que distribuye la Centro de Servicios Sociales para la realización de la actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore el aula donde realiza la actividad teórica del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore los contenidos del curso teórico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore los contenidos del curso práctico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material que distribuye la Granja para realizar la actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore la actitud del monitor /a en las clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de Calidad General de la Centro de Servicios Sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Crees que la duración del curso es el adecuado? Sí No

2.1. En caso negativo, indíquenos el motivo:

- Es muy larga la clase teórica y muy corta la práctica.
- Es muy larga la clase práctica y muy corta la teórica.
- Quisiera que durara más el curso.
- El curso es muy largo en general.

3. ¿Las actividades y las dinámicas realizadas durante los talleres didácticos se adecuan a los objetivos del curso marcadas en un principio?

Sí No

3.1. En caso negativo, indíquenos el motivo: _____

4. ¿Te gusta venir a la Granja? Sí No

5. ¿Con qué disfrutas más con los animales o con las plantas?

animales plantas

6. ¿Qué parte de la Granja GUSTA MÁS?

7. ¿Qué parte de la Granja NO GUSTA?

8. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier queja o/ y propuestas de mejora al respecto.



9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general del Centro de Servicios Sociales “GLORIA FUERTES” donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa. Se ha generado una plantilla de datos acumulativos en general para la Centro de Servicios Sociales.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano /a / usuario /a tiene sobre el Centro de Servicios Sociales. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad de los servicios que se dan en las ludotecas, pertenecientes todas ellas a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS





CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



**INFORME GENERAL SOBRE LOS
RESULTADOS ESTADÍSTICOS DEL
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES
“GLORIA FUERTES” 2018**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



El informe sobre la **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL CSS “GLORIA FUERTES” 2018**, adscritas a la **Consejería de Bienestar Social**, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Granja Escuela para Colectivos.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Granja Escuela para Alumnos Primaria.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Granja Escuela para Alumnos Secundaria.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen en **EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES “GLORIA FUERTES”**, a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta la Dirección General de Administraciones Públicas y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE ESCUELA (COLECTIVOS) 2018

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Colectivos 2018. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) que van desde 1(MAL) hasta el 3 (BIEN) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CSS "GLORIA FUERTES" (COLECTIVOS) 2018			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad al recinto	51	4,56	,964
Aseos	51	4,39	1,078
Limpieza del recinto	47	4,36	,965
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso	51	4,25	1,180
Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	51	4,19	1,113
Las herramientas que distribuye la granja escuela	50	3,70	1,313
Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso	52	4,57	,824
Valore los contenidos del curso teórico	51	4,45	,901
Valore los contenidos del curso práctico	52	4,48	,896
Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso	52	4,05	1,227
Valore la actitud del monitor/a en las clases	50	4,72	,640
Nivel de calidad General de la Granja Escuela	51	4,33	,972

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL CSS "GLORIA FUERTES" (COLECTIVOS) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018 es de 4,33 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.



Por otra

parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO Y DE LAS INSTALACIONES** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en CSS “GLORIA FUERTES”*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,33 sobre 5**, lo que arroja una **valoración igual** de 0.08 a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE FRECUENCIAS DEL CSS DE “GLORIA FUERTE” (COLECTIVOS) 2018

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

- **Accesibilidad al recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	5,9
Conformes (Regular)	3,9
Satisfechos (Bien)	90,2
Conformidad total (*)	94,1



▪ **Aseos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	5,9
Conformes (Regular)	9,8
Satisfechos (Bien)	84,3
Conformidad total (*)	94,1

▪ **Limpieza del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	2,1
Conformes (Regular)	21,3
Satisfechos (Bien)	76,6
Conformidad total (*)	97,9

▪ **El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	9,8
Conformes (Regular)	11,8
Satisfechos (Bien)	78,4
Conformidad total (*)	90,2



▪ **Valore el desayuno que distribuye la granja escuela**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	7,8
Conformes (Regular)	17,6
Satisfechos (Bien)	74,5
Conformidad total (*)	92,1

▪ **Las herramientas que distribuye la granja escuela**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	14
Conformes (Regular)	32
Satisfechos (Bien)	54
Conformidad total (*)	86

▪ **Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	1,9
Conformes (Regular)	9,6
Satisfechos (Bien)	88,5
Conformidad total (*)	98,1



▪ **Valore los contenidos del curso teórico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	2
Conformes (Regular)	15,7
Satisfechos (Bien)	82,4
Conformidad total (*)	98,1

▪ **Valore los contenidos del curso práctico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	1,9
Conformes (Regular)	15,4
Satisfechos (Bien)	82,7
Conformidad total (*)	98,1

▪ **Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	9,6
Conformes (Regular)	25
Satisfechos (Bien)	65,4
Conformidad total (*)	90,4



▪ **Valore la actitud del monitor/a en las clases**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	0
Conformes (Regular)	10
Satisfechos (Bien)	90
Conformidad total (*)	100

▪ **Nivel de calidad General de la Granja Escuela**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	3,9
Conformes (Regular)	17,6
Satisfechos (Bien)	78,4
Conformidad total (*)	96

**ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CSS
DE “GLORIA FUERTE” (ALUMNOS PRIMARIA) 2018**

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Alumnos de Primaria **2018**. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central que van desde 1(MAL) hasta el 3 (BIEN) (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CSS "GLORIA FUERTES" (ALUMNOS PRIMARIA) 2018

	N	Media	Desv. típ.
Entrada a la Granja Escuela	76	2,85	,422
Cuarto de Baño	66	2,53	,613
Limpieza de toda la Granja Escuela	77	2,79	,521
Charla sobre Educación Ambiental	77	2,84	,431
Los Profesores me han tratado bien	77	2,96	,253
¿Te gusta la Granja Escuela?	77	2,88	,396
¿Te gusta venir a la granja escuela?	77	2,88	,323

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL CSS "GLORIA FUERTES" (ALUMNADO PRIMARIA) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018 es de 2,88 sobre 10**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO Y DE LAS INSTALACIONES** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el "*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en CSS "GLORIA FUERTES"*", extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **2,80 sobre 3**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



**ANÁLISIS DE LOS DATOS DE FRECUENCIAS DEL CENTRO DE
SERVICIOS SOCIALES “GLORIA FUERTES” ALUMNOS PRIMARIA
2018**

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ **Entrada a la Granja Escuela**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	2,6
Conformes (Regular)	9,2
Satisfechos (Bien)	88,2
Conformidad total	97,4

▪ **Cuarto de Baño**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	6,1
Conformes (Regular)	34,8
Satisfechos (Bien)	59,1
Conformidad total	93,9



▪ **Limpieza de toda la Granja Escuela**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	5,2
Conformes (Regular)	10,4
Satisfechos (Bien)	84,4
Conformidad total	94,8

▪ **Charla sobre Educación Ambiental**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	2,6
Conformes (Regular)	10,4
Satisfechos (Bien)	87
Conformidad total	97,4

▪ **Los Profesores me han tratado bien**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	1,3
Conformes (Regular)	1,3
Satisfechos (Bien)	97,4
Conformidad total	98,7



▪ **¿Te gusta la Granja Escuela?**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	2,6
Conformes (Regular)	6,5
Satisfechos (Bien)	90,9
Conformidad total (*)	97,4

▪ **¿Te gusta venir a la Granja Escuela?**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	0
Conformes (Regular)	11,7
Satisfechos (Bien)	88,3
Conformidad total (*)	100

**ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CSS
DE “GLORIA FUERTE” (ALUMNOS SECUNDARIA) 2018**

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Alumnos de Secundaria **2018**. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CSS "GLORIA FUERTES" (ALUMNOS SECUNDARIA) 2018			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad al recinto	33	3,66	1,384
Aseos	32	2,93	1,075
Limpieza del recinto	33	3,96	1,103
El estado de los animales	31	4,16	1,098
El estado de las plantas	33	3,78	1,218
Valores los contenidos teóricos de la visita	33	3,75	1,458
Valore la actitud del monitor/a durante la visita	32	3,37	1,453
Nivel de calidad general de la granja escuela	33	3,96	1,131

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL CSS "GLORIA FUERTES" (ALUMNADO SECUNDARIA) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018** es de **3,96 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO Y DE LAS INSTALACIONES** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en el CSS "GLORIA FUERTES"*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,65 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



▪ **Accesibilidad al recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	18,2
Conformes (Regular)	24,2
Satisfechos (Bien)	57,6
Conformidad total	81,8

▪ **Aseos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	28,1
Conformes (Regular)	43,8
Satisfechos (Bien)	28,2
Conformidad total	72

▪ **Limpieza del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	15,2
Conformes (Regular)	15,2
Satisfechos (Bien)	69,7
Conformidad total	84,9



▪ **El estado de los animales**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	9,7
Conformes (Regular)	12,9
Satisfechos (Bien)	77,4
Conformidad total	90,3

▪ **El estado de las plantas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	15,2
Conformes (Regular)	12,1
Satisfechos (Bien)	72,7
Conformidad total	84,8

▪ **Valore los contenidos teóricos de la visita**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	24,2
Conformes (Regular)	9,1
Satisfechos (Bien)	66,7
Conformidad total	75,8

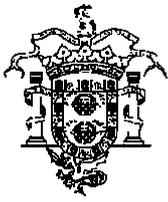


▪ **Valore la actitud del monitor/a durante la visita**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	28,1
Conformes (Regular)	12,5
Satisfechos (Bien)	59,4
Conformidad total (*)	71,9

▪ **Nivel de calidad general de la granja escuela**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	9,1
Conformes (Regular)	18,2
Satisfechos (Bien)	72,7
Conformidad total (*)	90,9



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO I

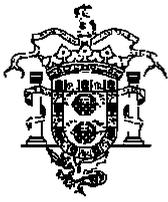
TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES “GLORIA FUERTES” PARA COLECTIVOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES “GLORIA FUERTES (COLECTIVOS)

	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	24	2,63	57	2,88	114	2,95	31	2,81	45	2,6	51	4,56
Aseos	24	2,88	57	2,54	114	2,79	32	2,59	48	2,79	51	4,39
Limpieza del recinto	23	2,91	55	2,76	112	2,94	31	2,84	47	2,8	47	4,36
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso	24	2,88	57	2,81	112	2,72	30	2,70	47	2,74	51	4,25
Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	24	2,75	55	2,67	113	2,76	31	2,81	48	2,77	51	4,19
Las herramientas que distribuye la granja escuela	24	2,75	57	2,70	113	2,92	30	2,83	47	2,78	50	3,7
Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso	24	2,83	57	2,74	113	2,96	32	2,88	46	2,93	52	4,57
Valore los contenidos del curso teórico	24	2,63	57	2,70	113	2,94	31	2,68	46	2,86	51	4,45
Valore los contenidos del curso práctico	24	2,79	56	2,84	112	2,96	32	2,91	47	2,89	52	4,48
Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso	24	2,88	56	2,80	114	2,95	30	2,73	48	2,85	52	4,05
Valore la actitud del monitor/a en las clases	24	3	56	2,84	114	2,96	32	2,97	47	2,93	50	4,72
Nivel de calidad General de la Granja Escuela	24	3	56	2,89	114	2,96	33	2,82	48	2,89	51	4,33

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO II

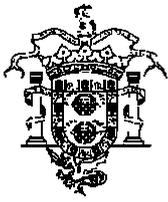
TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES “GLORIA FUERTES” PARA ALUMNADO DE PRIMARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES “GLORIA FUERTES” (ALUMNADO DE PRIMARIA)

	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Entrada a la Granja Escuela	881	2,82	881	2,90	795	2,89	100	2,84	304	2,9	76	2,85
Cuarto de Baño	862	0,92	662	2,52	670	2,01	89	2,28	211	2,57	66	2,53
Limpieza de toda la Granja Escuela	876	2,74	874	2,82	786	2,83	99	2,73	303	2,86	77	2,79
Charla sobre Educación Ambiental	876	2,78	864	2,89	788	2,90	100	2,92	298	2,86	77	2,84
Material que entrega la Granja durante la Visita	874	2,61	851	2,85	785	2,92	99	2,81	302	2,88		
Los Profesores me han tratado bien	876	2,94	879	2,95	785	2,94	100	2,96	302	2,94	77	2,96
¿Te gusta la Granja Escuela?	877	2,94	878	2,96	789	2,97	100	2,89	303	2,92	77	2,88

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



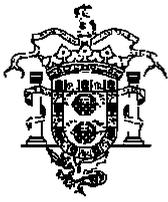
ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES “GLORIA FUERTES” PARA ALUMNADO DE INSTITUTOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS
DESCRIPTIVOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES
“GLORIA FUERTES (COLECTIVOS)”**

	2014		2016		2017		2018	
	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	142	4,37	62	4,68	55	4,7	51	4,56
Aseos	144	4,52	59	4,49	55	4,12	51	4,39
Limpieza del recinto	145	4,7	61	4,64	56	4,5	47	4,36
El estado de los animales	147	4,74	63	4,75	52	4,61	51	4,25
El estado de las plantas	145	4,64	64	4,88	56	4,42	51	4,19
Valores los contenidos teóricos de la visita	142	4,67	61	4,69	55	4,52	50	3,7
Valore la actitud del monitor/a durante la visita	142	4,8	62	4,79	56	4,6	52	4,57
Nivel de calidad general de la granja escuela	143	4,72	64	4,77	57	4,5	51	4,45



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO IV

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL
DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES
“GLORIA FUERTES” (COLECTIVOS)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



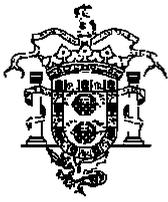
TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE “ALUMNADO DE PRIMARIA” DE GRANJA ESCUELA

		Accesibilidad al recinto	Aseos	Limpieza del recinto	El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso	Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	Las herramientas que distribuye la granja escuela	Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso	Valore los contenidos del curso teórico	Valore los contenidos del curso práctico	Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso	Valore la actitud del monitor/a en las clases	Nivel de calidad General de la Granja Escuela
2010	INSATISF.	42,3%	0,0%	0,0%					0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONF.	57,7%	8,0%	3,8%					7,7%	0,0%	26,9%	3,8%	16,0%
	SATISF.	0,0%	92,0%	96,2%					92,3%	100,0%	73,1%	96,2%	84,0%
	CONF. TOTAL	57,7%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2011	INSATISF.	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	26,3%	0,0%	5,3%	5,3%	0,0%	5,6%	15,8%	5,3%
	CONF.	14,3%	0,0%	0,0%	5,3%	10,5%	47,4%	15,8%	15,8%	21,1%	22,2%	5,3%	21,1%
	SATISF.	85,7%	94,7%	100,0%	94,7%	63,2%	52,6%	78,9%	78,9%	78,9%	72,2%	78,9%	73,7%
	CONF. TOTAL	100,0%	94,7%	100,0%	100,0%	73,7%	100,0%	94,7%	94,7%	100,0%	94,4%	84,2%	94,8%
2012	INSATISF.	15,1%	9,3%	7,1%	10,0%	20,5%	25,2%	25,3%	11,1%	21,6%	25,3%	11,1%	21,6%
	CONF.	24,5%	20,0%	28,2%	18,6%	23,7%	26,7%	29,9%	27,1%	33,3%	29,9%	27,1%	33,3%
	SATISF.	60,4%	70,7%	64,7%	71,4%	55,8%	48,1%	44,8%	61,8%	45,1%	44,8%	61,8%	45,1%
	CONF. TOTAL	84,9%	90,7%	92,9%	90,0%	79,5%	74,8%	74,7%	88,9%	78,4%	74,7%	88,9%	78,4%



2013	INSATISF.	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	8,3%	0,0%	12,5%	8,3%	4,2%	0,0%	0,0%
	CONF.	29,2%	12,5%	8,7%	12,5%	16,7%	8,3%	16,7%	12,5%	4,2%	4,2%	0,0%	0,0%
	SATISF.	66,7%	87,5%	91,3%	87,5%	79,2%	83,3%	83,3%	75,0%	87,5%	91,7%	100,0%	100,0%
	CONF. TOTAL	95,9%	100,0%	100,0%	100,0%	95,9%	91,6%	100,0%	87,5%	91,7%	95,9%	100,0%	100,0%
2014	INSATISF.	3,5%	7,0%	5,5%	3,5%	10,9%	5,3%	5,3%	5,3%	5,4%	3,6%	3,6%	0,0%
	CONF.	5,3%	31,6%	12,7%	12,3%	10,9%	19,3%	15,8%	19,3%	5,4%	12,5%	8,9%	10,7%
	SATISF.	91,2%	61,4%	81,8%	84,2%	78,2%	75,4%	78,9%	75,4%	89,3%	83,9%	87,5%	89,3%
	CONF. TOTAL	96,5%	93,0%	94,5%	96,5%	89,1%	94,7%	94,7%	94,7%	94,7%	96,4%	96,4%	100,0%
2015	INSATISF.	0,9%	4,4%	1,8%	6,3%	7,1%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONF.	3,5%	12,3%	2,7%	15,2%	9,7%	8,0%	3,5%	4,4%	3,6%	5,3%	3,5%	3,5%
	SATISF.	95,6%	83,3%	95,5%	78,6%	83,2%	92,0%	96,5%	94,7%	96,4%	94,7%	96,5%	96,5%
	CONF. TOTAL	99,1%	95,6%	98,2%	93,8%	92,9%	100,0%	100,0%	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2016	INSATISF.	6,5%	3,1%	0%	3,3%	3,2%	0%	0%	9,7%	0%	0%	0%	0%
	CONF.	6,5%	34,4%	16,1%	23,3%	12,9%	16,7%	12,5%	12,9%	9,4%	26,7%	3,1%	18,2%
	SATISF.	87,1%	62,5%	83,9%	73,3%	83,9%	83,3%	87,5%	77,4%	90,6%	73,3%	96,9%	81,8%
	CONF. TOTAL	93,6%	96,9%	100%	96,6%	96,8%	100%	100%	90,3%	100%	100%	100%	100%
2017	INSATISF.	13,30%	6,30%	6,40%	6,40%	8,30%	4,30%	0%	0%	0%	0%	2,10%	0%
	CONF.	13,30%	8,30%	6,40%	12,80%	6,30%	12,80%	6,50%	13%	10,60%	14,60%	2,10%	10,40%
	SATISF.	73,30%	85,40%	87,20%	80,90%	85,40%	83%	93,50%	87%	89,40%	85,40%	95,70%	89,60%
	CONF. TOTAL	86,60%	93,70%	93,60%	93,70%	91,70%	95,80%	100%	100%	100%	100%	97,80%	100%
2018	INSATISF.	5,90%	5,90%	2,10%	9,80%	7,80%	14,00%	2%	2%	2%	10%	0,00%	4%
	CONF.	3,90%	9,80%	21,30%	11,80%	17,60%	32,00%	9,60%	16%	15,40%	25,00%	10,00%	17,60%
	SATISF.	90,20%	84,30%	76,60%	78,40%	74,50%	54%	88,50%	82%	82,70%	65,40%	90,00%	78,40%
	CONF. TOTAL	94,10%	94,10%	97,90%	90,20%	92,10%	86,00%	98%	98%	98%	90%	100,00%	96%

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO V

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL
DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
ALUMNADO DE PRIMARIA DEL CENTRO
DE SERVICIOS SOCIALES
“GLORIA FUERTES”
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE ALUMNOS DE PRIMARIA DE LA GRANJA ESCUELA

		Entrada a la Granja Escuela	Cuarto de Baño	Limpieza de toda la Granja Escuela	Charla sobre Educación Ambiental	Material que entrega la Granja durante la Visita	Los Profesores me han tratado bien	¿Te gusta la Granja Escuela?	¿Qué opinas sobre los animales?	¿Qué opinas sobre las plantas?
2009	INSATISFECHOS	2,10%	12,00%	1,90%	2,50%	1,70%	0,50%	0,50%	0,40%	0,90%
	CONFORME	10,40%	20,80%	16,40%	8,00%	8,50%	3,20%	2,90%	6,90%	10,40%
	SATISFECHOS	87,50%	67,20%	81,60%	89,50%	89,70%	96,60%	96,60%	92,70%	88,60%
	CONF. TOTAL	97,90%	88,00%	98,00%	97,50%	98,20%	99,80%	99,50%	99,60%	99,00%
2010	INSATISFECHOS	2,00%	16,10%	2,60%	1,40%	2,60%	0,90%	0,40%	0,10%	1,40%
	CONFORME	16,60%	27,90%	20,60%	10,10%	9,60%	4,60%	4,50%	6,90%	9,20%
	SATISFECHOS	81,40%	56,00%	76,90%	88,50%	87,80%	94,50%	95,00%	93,00%	89,40%
	CONF. TOTAL	98,00%	83,90%	97,50%	98,60%	97,40%	99,10%	99,50%	99,90%	98,60%
2011	INSATISFECHOS	3,20%	5,30%	4,00%	1,30%	1,30%	0,60%	0,60%	0,60%	1,50%
	CONFORME	12,50%	8,80%	13,20%	4,00%	8,50%	1,90%	2,10%	2,70%	5,80%
	SATISFECHOS	81,20%	30,60%	77,50%	91,90%	82,40%	95,70%	95,90%	95,10%	90,60%
	CONF. TOTAL	93,70%	39,40%	90,70%	95,90%	90,90%	97,60%	98,00%	97,80%	96,40%
2012	INSATISFECHOS	15,10%	9,30%	7,10%	10,00%	20,50%	25,20%	25,30%	11,10%	21,60%
	CONFORME	24,50%	20,00%	28,20%	18,60%	23,70%	26,70%	29,90%	27,10%	33,30%
	SATISFECHOS	60,40%	70,70%	64,70%	71,40%	55,80%	48,10%	44,80%	61,80%	45,10%
	CONF. TOTAL	84,90%	90,70%	92,90%	90,00%	79,50%	74,80%	74,70%	88,90%	78,40%
2013	INSATISFECHOS	1,70%	3,70%	3,20%	1,50%	1,30%	0,70%	0,60%	0,50%	3,20%
	CONFORME	9,00%	8,00%	11,50%	8,30%	5,30%	2,40%	3,40%	3,90%	7,70%
	SATISFECHOS	87,40%	24,00%	82,40%	86,50%	83,00%	86,20%	95,60%	94,80%	85,10%
	CONF. TOTAL	96,40%	32,00%	93,90%	94,80%	88,30%	88,60%	99,00%	98,70%	92,80%
2014	INSATISFECHOS	1,40%	12,10%	2,70%	2,50%	4,60%	1,40%	0,90%	0,70%	2,10%
	CONFORME	7,60%	23,70%	12,50%	5,90%	6,10%	2,20%	2,50%	4,70%	6,20%
	SATISFECHOS	91,00%	64,20%	84,80%	91,60%	89,30%	96,50%	96,60%	94,60%	91,70%
	CONF. TOTAL	98,60%	87,90%	97,30%	97,50%	95,40%	98,70%	99,10%	99,30%	97,90%
2015	INSATISFECHOS	1,0%	14,0%	2,8%	1,8%	1,9%	0,9%	0,5%	0,6%	1,4%
	CONFORME	8,7%	25,2%	10,9%	6,9%	3,9%	4,3%	2,4%	5,3%	8,0%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



	SATISFECHOS	90,3%	60,6%	86,3%	91,4%	94,1%	94,8%	97,1%	94,0%	90,6%
	CONF. TOTAL	99,0%	85,8%	97,2%	98,3%	98,0%	99,1%	99,5%	99,3%	98,6%
2016	INSATISFECHOS	1%	16,9%	4%	2%	2%	0%	2%	2%	3%
	CONFORME	14%	38,2%	19,2%	4%	15,2%	4%	7%	4,1%	19%
	SATISFECHOS	85%	44,9%	76,8%	94%	82,8%	96%	91%	93,9%	78%
	CONF. TOTAL	99%	83,1%	96%	98%	98%	100%	98%	98%	97%
2017	INSATISFECHOS	1%	9,50%	3%	3,70%	1,70%	0,30%	0,70%	0,70%	1,70%
	CONFORME	7,20%	23,20%	7,60%	5,70%	8,30%	5,30%	5,90%	6%	6,30%
	SATISFECHOS	91,80%	67,30%	89,40%	90,60%	90,10%	94,40%	93,40%	93,30%	92%
	CONF. TOTAL	99%	90,50%	97%	96,30%	98,40%	99,70%	99,30%	99,30%	98,30%
2018	INSATISFECHOS	3%	6,10%	5%	2,60%		1,30%	2,60%	0,00%	1,30%
	CONFORME	9,20%	34,80%	10,40%	10,40%		1,30%	6,50%	12%	6,50%
	SATISFECHOS	88,20%	59,10%	84,40%	87,00%		97,40%	90,90%	88,30%	92%
	CONF. TOTAL	97%	93,90%	95%	97,40%		98,70%	97,40%	100,00%	98,70%