

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 DEL SERVICIO
PÚBLICO: CIUDADANÍA (GRANJA ESCUELA) 2016**
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 de **GRANJA ESCUELA-(CIUDADANÍA) 2016** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 371 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 GRANJA ESCUELA (CIUDADANÍA)** con un valor de **4.34** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 5)
Accesibilidad al recinto	442	4,58
Aseos	438	3,86
Limpieza del recinto	437	3,92
Las cuadras de animales	437	3,95
Caballerizas y picadero de caballos	439	4,00
Jardines Comunes	440	4,25
Aves	440	4,10
Invernadero	439	4,17
Huerta y Frutales	439	4,21
Jardín Terapéutico	439	4,28
Circuito de juegos saludables	440	4,35
Nivel de limpieza de las instalaciones de animales	441	4,02
Nivel de limpieza de las instalaciones de plantas	439	4,07
Grado de cortesía del personal de la granja	442	4,31
Nivel de Calidad en general, de la Granja Escuela	441	4,34

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	94,6	0	5,4	100
Aseos	66,7	12,8	20,4	87,1
Limpieza del recinto	68,4	11,4	20,1	88,6
Las cuadras de animales	70	6	24	94
Caballerizas y picadero de caballos	75	4,1	20,9	95,9
Jardines Comunes	87	2,7	10,3	97,3
Aves	76,2	2,7	76,2	97,3
Invernadero	82,6	3	14,4	97
Huerta y Frutales	82,6	3,8	13,6	96,2
Jardín Terapéutico	85,3	2,2	12,5	97,8
Circuito de juegos saludables	88,1	1,4	10,6	98,7
Nivel de limpieza de las instalaciones de animales	74,6	1,4	24,1	98,7
Nivel de limpieza de las instalaciones de plantas	78,6	0,5	20,9	99,5
Grado de cortesía del personal de la granja	85,8	1,1	13,2	99
Nivel de Calidad en general, de la Granja Escuela	94	0,3	5,7	99,7

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	208	47,1	47,6	47,6
	Masculino	229	51,8	52,4	100,0
	Total	437	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,1		
Total		442	100,0		

[Accesibilidad al recinto] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	mal	7	1,6	1,6	1,6
	regular	27	6,1	6,1	7,7
	bien	110	24,9	24,9	32,6
	muy bien	298	67,4	67,4	100,0
	Total	442	100,0	100,0	

[Aseos] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	16	3,6	3,7	3,7
	mal	36	8,1	8,2	11,9
	regular	91	20,6	20,8	32,6
	bien	144	32,6	32,9	65,5
	muy bien	151	34,2	34,5	100,0
	Total	438	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,9		
Total		442	100,0		



[Limpieza del recinto] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	7	1,6	1,6	1,6
	mal	40	9,0	9,2	10,8
	regular	85	19,2	19,5	30,2
	bien	152	34,4	34,8	65,0
	muy bien	153	34,6	35,0	100,0
	Total	437	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,1		
Total		442	100,0		

[Las cuadras de animales] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	6	1,4	1,4	1,4
	mal	17	3,8	3,9	5,3
	regular	102	23,1	23,3	28,6
	bien	180	40,7	41,2	69,8
	muy bien	132	29,9	30,2	100,0
	Total	437	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,1		
Total		442	100,0		

[Caballerizas y picadero de caballos] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	5	1,1	1,1	1,1
	mal	12	2,7	2,7	3,9
	regular	90	20,4	20,5	24,4
	bien	201	45,5	45,8	70,2
	muy bien	131	29,6	29,8	100,0
	Total	439	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		442	100,0		



[Jardines Comunes] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	mal	11	2,5	2,5	2,5
	regular	51	11,5	11,6	14,1
	bien	196	44,3	44,5	58,6
	muy bien	182	41,2	41,4	100,0
	Total	440	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		442	100,0		

[Aves] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	2	,5	,5	,5
	mal	10	2,3	2,3	2,7
	regular	86	19,5	19,5	22,3
	bien	185	41,9	42,0	64,3
	muy bien	157	35,5	35,7	100,0
	Total	440	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		442	100,0		

[Invernaderos] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,2	,2	,2
	mal	12	2,7	2,7	3,0
	regular	68	15,4	15,5	18,5
	bien	187	42,3	42,6	61,0
	muy bien	171	38,7	39,0	100,0
	Total	439	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		442	100,0		



[Huertas y Frutales] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	2	,5	,5	,5
	mal	15	3,4	3,4	3,9
	regular	58	13,1	13,2	17,1
	bien	180	40,7	41,0	58,1
	muy bien	184	41,6	41,9	100,0
	Total	439	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		442	100,0		

[Jardín terapéutico] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	mal	11	2,5	2,5	2,5
	regular	59	13,3	13,4	15,9
	bien	163	36,9	37,1	53,1
	muy bien	206	46,6	46,9	100,0
	Total	439	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		442	100,0		

[Circuito de juegos saludables] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,2	,2	,2
	mal	4	,9	,9	1,1
	regular	54	12,2	12,3	13,4
	bien	164	37,1	37,3	50,7
	muy bien	217	49,1	49,3	100,0
	Total	440	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		442	100,0		



valore el nivel de limpieza de las instalaciones de animales] Indique el grado de satisfaccíon de los siguientes aspectos, valorandolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,2	,2	,2
	mal	5	1,1	1,1	1,4
	regular	105	23,8	23,8	25,2
	bien	203	45,9	46,0	71,2
	muy bien	127	28,7	28,8	100,0
	Total	441	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		442	100,0		

valore el nivel de limpieza de las instalaciones de las plantas] Indique el grado de satisfaccíon de los siguientes aspectos, valorandolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	mal	3	,7	,7	,7
	regular	97	21,9	22,1	22,8
	bien	204	46,2	46,5	69,2
	muy bien	135	30,5	30,8	100,0
	Total	439	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		442	100,0		

[Grado de cortesía del personal de la granja] Indique el grado de satisfaccíon de los siguientes aspectos, valorandolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,2	,2	,2
	mal	4	,9	,9	1,1
	regular	61	13,8	13,8	14,9
	bien	169	38,2	38,2	53,2
	muy bien	207	46,8	46,8	100,0
	Total	442	100,0	100,0	



Nivel de calidad general de la granja escuela] Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos, valorándolo desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien):

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	mal	4	,9	,9	,9
	regular	30	6,8	6,8	7,7
	bien	219	49,5	49,7	57,4
	muy bien	188	42,5	42,6	100,0
	Total	441	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		442	100,0		

¿Cree Ud. que es beneficioso tener este tipo de instalaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	415	93,9	97,2	97,2
	No	12	2,7	2,8	100,0
	Total	427	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	15	3,4		
Total		442	100,0		