

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: HUERTOS SOCIALES (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 sobre la **GRANJA ESCUELA-HUERTOS SOCIALES (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:** 9 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** sobre los **HUERTOS SOCIALES** con un valor de **3,44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la Organización Técnica	9	3,55
Valore accesibilidad a las instalaciones	9	4,44
Valore horarios	9	4,33
Valore asesoramiento Técnico	9	3,77
Valore riego (Suministro del Agua)	8	3,00
Valore estado del suelo	9	1,88
Vale vestuario	9	2,22
Valore aseos	9	3,77
Valore limpieza del Recinto	9	3,77
Valore seguridad del Recinto	9	2,55
Valore nivel de Calidad general del Servicio	9	3,44

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2016			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la Organización Técnica	44,4	22,2	33,3	77,7
Valore accesibilidad a las instalaciones	88,9	0	11,1	100
Valore horarios	77,8	11,1	11,1	88,9
Valore asesoramiento Técnico	55,5	22,2	22,2	77,7
Valore riego (Suministro del Agua)	37,5	62,5	0	37,5
Valore estado del suelo	11,1	77,8	11,1	22,2
Vale vestuario	22,2	55,6	22,2	44,4
Valore aseos	55,5	11,1	33,3	88,8
Valore limpieza del Recinto	55,5	11,1	33,3	88,8
Valore seguridad del Recinto	22,2	44,4	33,3	55,5
Valore nivel de Calidad general del Servicio	44,4	33,3	22,2	66,6

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	Mujer	2	22,2	28,6	28,6
	Hombre	5	55,6	71,4	100,0
	Total	7	77,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	22,2		
Total		9	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	5	55,6	55,6	55,6
	Soltero/a	1	11,1	11,1	66,7
	Separado/a	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	45 a 54 años	1	11,1	11,1	11,1
	55 a 64 años	4	44,4	44,4	55,6
	+ de 65 años	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Nivel de Estudios:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ESTUDIOS PRIMARIOS	2	22,2	40,0	40,0
	BACHILLERATO	1	11,1	20,0	60,0
	FP O SIMILAR	1	11,1	20,0	80,0
	DIPLOMATURA	1	11,1	20,0	100,0
	Total	5	55,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	44,4		
Total		9	100,0		



Motivos por los que solicita los Huertos Sociales:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por terapia	4	44,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	5	55,6		
Total		9	100,0		

Valore la Organización Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	22,2	22,2	22,2
	Regular	3	33,3	33,3	55,6
	Bien	1	11,1	11,1	66,7
	Muy bien	3	33,3	33,3	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Valore accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	11,1	11,1	11,1
	Bien	3	33,3	33,3	44,4
	Muy bien	5	55,6	55,6	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Valore horarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	11,1	11,1	11,1
	Regular	1	11,1	11,1	22,2
	Bien	1	11,1	11,1	33,3
	Muy bien	6	66,7	66,7	100,0
Total		9	100,0	100,0	



Valore asesoramiento Técnico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	22,2	22,2	22,2
	Regular	2	22,2	22,2	44,4
	Bien	1	11,1	11,1	55,6
	Muy bien	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore riego (Suministro del Agua)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	11,1	12,5	12,5
	Mal	4	44,4	50,0	62,5
	Muy bien	3	33,3	37,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

Valore estado del suelo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	44,4	44,4	44,4
	Mal	3	33,3	33,3	77,8
	Regular	1	11,1	11,1	88,9
	Bien	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Vale vestuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	55,6	55,6	55,6
	Regular	2	22,2	22,2	77,8
	Bien	1	11,1	11,1	88,9
	Muy bien	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	



Valore aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	11,1	11,1	11,1
	Regular	3	33,3	33,3	44,4
	Bien	2	22,2	22,2	66,7
	Muy bien	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	11,1	11,1	11,1
	Regular	3	33,3	33,3	44,4
	Bien	2	22,2	22,2	66,7
	Muy bien	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore seguridad del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	44,4	44,4	44,4
	Regular	3	33,3	33,3	77,8
	Muy bien	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore nivel de Calidad general del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	33,3	33,3	33,3
	Regular	2	22,2	22,2	55,6
	Bien	1	11,1	11,1	66,7
	Muy bien	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	



¿Ha obtenido Ud. sus frutos de la huerta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	66,7	85,7	85,7
	No	1	11,1	14,3	100,0
	Total	7	77,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	22,2		
Total		9	100,0		

¿Le ha gustado la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	77,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	22,2		
Total		9	100,0		