

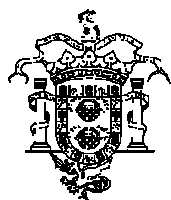
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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: GRANJA ESCUELA
(CIUDADANÍA) 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo 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 sobre el evento cultural de **GRANJA ESCUELA (CIUDADANÍA)** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

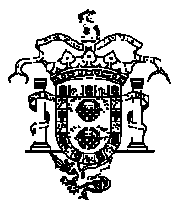
• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 95 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

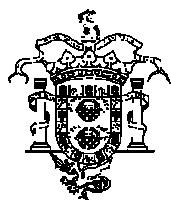


2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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 **GRANJA ESCUELA (CIUDADANÍA)** el evento cultural de la con un valor de **4.85** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	95	4,93
Aseos	95	4,92
Limpieza del recinto	95	4,83
Las cuadras de animales	95	4,79
Caballerizas y picadero de caballos	95	4,79
Jardines Comunes	95	4,83
Aves	95	4,78
Invernaderos	95	4,86
Huertas y Frutales	95	4,88
Jardín terapéutico	95	4,81
Circuito de juegos saludables	95	4,79
Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de animales	95	4,76
Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de las plantas	95	4,79
Grado de cortesía del personal de la granja	95	4,89
Nivel de Calidad General de la Granja Escuela	95	4,85

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	2017			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	97,9	0	2,1	100
Aseos	97,9	0	2,1	100
Limpieza del recinto	97,9	0	2,1	100
Las cuadras de animales	95,8	0	4,2	100
Caballerizas y picadero de caballos	96,8	0	3,2	100
Jardines Comunes	97,9	0	2,1	100
Aves	95,8	0	4,2	100
Invernaderos	97,9	0	2,1	100
Huertas y Frutales	97,9	0	2,1	100
Jardín terapéutico	95,7	0	4,3	100
Circuito de juegos saludables	96,8	0	3,2	100
Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de animales	94,8	0	5,3	100,1
Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de las plantas	95,8	0	4,2	100
Grado de cortesía del personal de la granja	97,9	0	2,1	100
Nivel de Calidad General de la Granja Escuela	97,9	0	2,1	100

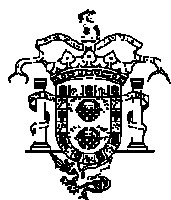
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	39	41,1	41,1	41,1
	Masculino	56	58,9	58,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Accesibilidad al recinto

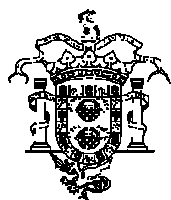
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	2,1	2,1	2,1
	bien	3	3,2	3,2	5,3
	muy bien	90	94,7	94,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	2,1	2,1	2,1
	bien	4	4,2	4,2	6,3
	muy bien	89	93,7	93,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	2,1	2,1	2,1
	bien	12	12,6	12,6	14,7
	muy bien	81	85,3	85,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	



Las cuadras de animales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	4	4,2	4,2	4,2
	bien	12	12,6	12,6	16,8
	muy bien	79	83,2	83,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Caballerizas y picadero de caballos

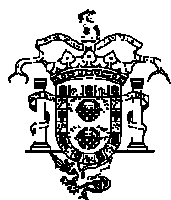
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	3	3,2	3,2	3,2
	bien	14	14,7	14,7	17,9
	muy bien	78	82,1	82,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Jardines Comunes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	2,1	2,1	2,1
	bien	12	12,6	12,8	14,9
	muy bien	80	84,2	85,1	100,0
	Total	94	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		95	100,0		

Aves

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	4	4,2	4,2	4,2
	bien	13	13,7	13,7	17,9
	muy bien	78	82,1	82,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	



Invernaderos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	2,1	2,1	2,1
	bien	9	9,5	9,5	11,6
	muy bien	84	88,4	88,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Huertas y Frutales

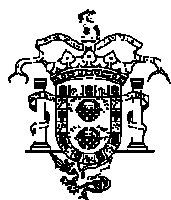
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	2,1	2,1	2,1
	bien	7	7,4	7,4	9,5
	muy bien	86	90,5	90,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Jardín terapéutico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	4	4,2	4,3	4,3
	bien	10	10,5	10,6	14,9
	muy bien	80	84,2	85,1	100,0
	Total	94	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		95	100,0		

Circuito de juegos saludables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	3	3,2	3,2	3,2
	bien	14	14,7	14,7	17,9
	muy bien	78	82,1	82,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	



Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de animales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	5	5,3	5,3	5,3
	bien	13	13,7	13,7	18,9
	muy bien	77	81,1	81,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de las plantas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	4	4,2	4,2	4,2
	bien	12	12,6	12,6	16,8
	muy bien	79	83,2	83,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Grado de cortesía del personal de la granja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	2,1	2,1	2,1
	bien	6	6,3	6,3	8,4
	muy bien	87	91,6	91,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de la Granja Escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	2,1	2,1	2,1
	bien	10	10,5	10,5	12,6
	muy bien	83	87,4	87,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	