

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



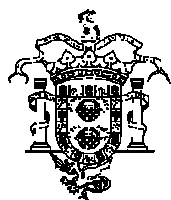
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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 (HUERTOS SOCIALES)**

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- HUERTOS SOCIALES** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

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

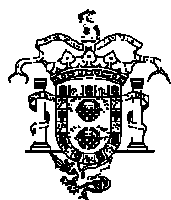
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 8 encuestas.

- **AFIJACIÓN:** Proporcional.

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

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

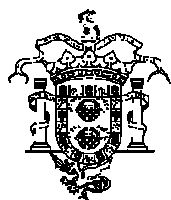


2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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- HUEROS SOCIALES** el evento cultural de la con un valor de **4.25** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la Organización Técnica	8	4,71
Valore accesibilidad a las instalaciones	8	5
Valore horarios	8	4,50
Valore asesoramiento Técnico	8	4,50
Valore riego (Suministro del Agua)	8	3,87
Valore estado del suelo	8	2,87
Vale vestuario	8	4,16
Valore aseos	8	4,25
Valore limpieza del Recinto	8	3,75
Valore seguridad del Recinto	8	3,75
Valore nivel de Calidad general del Servicio	8	4,25

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

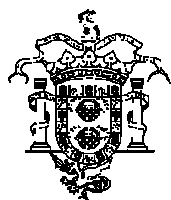
	2017			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la Organización Técnica	100	0	0	100
Valore accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Valore horarios	100	0	0	100
Valore asesoramiento Técnico	87,5	0	12,5	100
Valore riego (Suministro del Agua)	75	0	25	100
Valore estado del suelo	25	37,5	37,5	62,5
Vale vestuario	66,7	16,7	16,7	83,4
Valore aseos	50	25	25	75
Valore limpieza del Recinto	62,5	12,5	25	87,5
Valore seguridad del Recinto	50	0	50	100
Valore nivel de Calidad general del Servicio	87,5	12,5	0	87,5

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	1	12,5	14,3	14,3
	Hombre	6	75,0	85,7	100,0
	Total	7	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	12,5		
Total		8	100,0		

Valore la Organización Técnica

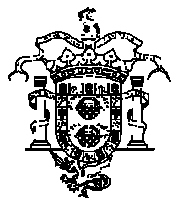
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	25,0	28,6	28,6
	Muy bien	5	62,5	71,4	100,0
	Total	7	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	12,5		
Total		8	100,0		

Valore accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	100,0	100,0	100,0

Valore horarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	



Valore asesoramiento Técnico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	2	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore riego (Suministro del Agua)

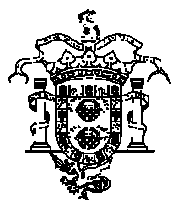
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	25,0	25,0	25,0
	Bien	5	62,5	62,5	87,5
	Muy bien	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore estado del suelo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	37,5	37,5	37,5
	Regular	3	37,5	37,5	75,0
	Bien	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Vale vestuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	16,7	16,7
	Regular	1	12,5	16,7	33,3
	Muy bien	4	50,0	66,7	100,0
	Total	6	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	25,0		
Total		8	100,0		



Valore aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	25,0	25,0	25,0
	Bien	2	25,0	25,0	50,0
	Muy bien	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Regular	2	25,0	25,0	37,5
	Bien	3	37,5	37,5	75,0
	Muy bien	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore seguridad del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	50,0	50,0	50,0
	Bien	2	25,0	25,0	75,0
	Muy bien	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore nivel de Calidad general del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	3	37,5	37,5	50,0
	Muy bien	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	