

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO 2013
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 **SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO 2013** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población mayor de 65 años y/o persona discapacitada de Melilla que son usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 58 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^o Cristina	4	6,9	7,0	7,0
	Centro	1	1,7	1,8	8,8
	Las Palmeras - Hernán Cortés	6	10,3	10,5	19,3
	La Libertad	2	3,4	3,5	22,8
	Victoria	8	13,8	14,0	36,8
	Real	5	8,6	8,8	45,6
	Cabrerizas	9	15,5	15,8	61,4
	Isaac Peral - Tesorillo	4	6,9	7,0	68,4
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	1,7	1,8	70,2
	Hipódromo - Industrial	9	15,5	15,8	86,0
	Alfonso XIII	4	6,9	7,0	93,0
	General Gómez Jordana	1	1,7	1,8	94,7
	General Larrea	1	1,7	1,8	96,5
	Concepción Arenal	1	1,7	1,8	98,2
	Héroes de España	1	1,7	1,8	100,0
Total	57	98,3	100,0		
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		58	100,0		

Sexo: [Mujer]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	39	67,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	19	32,8		
Total		58	100,0		

Sexo: [Hombre]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	19	32,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	39	67,2		
Total		58	100,0		



Edad:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	45 a 54 años	4	6,9	6,9	6,9
	55 a 64 años	2	3,4	3,4	10,3
	65 a 74 años	6	10,3	10,3	20,7
	75 a 80 años	11	19,0	19,0	39,7
	Mayor de 80 años	35	60,3	60,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	18	31,0	31,0	31,0
	Soltero/a	9	15,5	15,5	46,6
	Separado/a	2	3,4	3,4	50,0
	Viudo/a	29	50,0	50,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

¿Tiene usted hijos/as?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	40	69,0	69,0	69,0
	No	18	31,0	31,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Indíquenos el número de hijos/as que tiene usted:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	5,2	7,5	7,5
	2	12	20,7	30,0	37,5
	3	7	12,1	17,5	55,0
	4	8	13,8	20,0	75,0
	5	5	8,6	12,5	87,5
	6	4	6,9	10,0	97,5
	8	1	1,7	2,5	100,0
	Total	40	69,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	31,0		
Total		58	100,0		



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 COMIDA A DOMICILIO** con un valor de **9,10** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de COMIDA A DOMICILIO 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
La Calidad de la comida del almuerzo diario	58	8,17
La Calidad de la comida de la cena diaria	58	8,13
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	57	9,08
LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	58	9,10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La Calidad de la comida del almuerzo diario	79,3	5,2	15,5	94,8
La Calidad de la comida de la cena diaria	77,6	5,2	17,2	94,8
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	98,2	0	1,8	100
LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	96,5	0	3,5	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.