

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:
COMIDA A DOMICILIO (SERVICIOS SOCIALES) 2018
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 el servicio de **COMIDA A DOMICILIO 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios de dicho servicio.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 37 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 la acción COMIDA SOBRE RUEDAS** con un valor de **3,78** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La Calidad de la comida del almuerzo diario	37	3,59
La Calidad de la comida de la cena diaria	37	3,59
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	37	4,62
LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	37	3,78

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
La Calidad de la comida del almuerzo diario	56,7	24,3	18,9	75,6
La Calidad de la comida de la cena diaria	56,7	24,3	18,9	75,6
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	89,2	2,7	8,1	97,3
LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	59,4	16,2	24,3	83,7

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. TABLA DE FRECUENCIA

Sexo:[Mujer]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	30	81,1	81,1	81,1
Hombre	7	18,9	18,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Edad:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 45 a 54 años	1	2,7	2,7	2,7
55 a 64 años	5	13,5	13,5	16,2
65 a 74 años	6	16,2	16,2	32,4
75 a 80 años	11	29,7	29,7	62,2
Mayor de 80 años	10	27,0	27,0	89,2
Menor de 45 años	4	10,8	10,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casado/a	7	18,9	18,9	18,9
Soltero/a	15	40,5	40,5	59,5
Separado/a	4	10,8	10,8	70,3
Viudo/a	11	29,7	29,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

[Acompañamiento]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	2,7	25,0	25,0
Muy bien	3	8,1	75,0	100,0
Total	4	10,8	100,0	
Perdidos Sistema	33	89,2		
Total	37	100,0		



[Gestiones]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	37	100,0

[Peluquería]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	2,7	25,0	25,0
Muy bien	3	8,1	75,0	100,0
Total	4	10,8	100,0	
Perdidos Sistema	33	89,2		
Total	37	100,0		

[Tareas domésticas]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	2	5,4	7,7	7,7
Bien	5	13,5	19,2	26,9
Muy bien	19	51,4	73,1	100,0
Total	26	70,3	100,0	
Perdidos Sistema	11	29,7		
Total	37	100,0		

[Podólogo]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	3	8,1	100,0	100,0
Perdidos Sistema	34	91,9		
Total	37	100,0		

[Servicio de aseo]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	2	5,4	14,3	14,3
Muy bien	12	32,4	85,7	100,0
Total	14	37,8	100,0	
Perdidos Sistema	23	62,2		
Total	37	100,0		



[ATS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	5,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	35	94,6		
Total		37	100,0		

[Lavandería]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	13,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	32	86,5		
Total		37	100,0		

[Comida a Domicilio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	18,9	18,9	18,9
	Regular	10	27,0	27,0	45,9
	Bien	10	27,0	27,0	73,0
	Muy bien	10	27,0	27,0	100,0
Total		37	100,0	100,0	

[Médico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	2,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	36	97,3		
Total		37	100,0		

[Compras]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,4	15,4	15,4
	Bien	2	5,4	15,4	30,8
	Muy bien	9	24,3	69,2	100,0
	Total	13	35,1	100,0	
Perdidos	Sistema	24	64,9		
Total		37	100,0		



[Teleasistencia]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	11	29,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	26	70,3		
Total		37	100,0		

[Traslado/Comida/Comedor]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	37	100,0

¿Cuál es su tipo de menú?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Normal	24	64,9	64,9	64,9
	Diabético	13	35,1	35,1	100,0
Total		37	100,0	100,0	

El menú que le ponen a UD, ¿es el adecuado a su dieta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	35	94,6	94,6	94,6
	No	2	5,4	5,4	100,0
Total		37	100,0	100,0	

¿Se han confundido alguna vez en su tipo de menú?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	10,8	10,8	10,8
	No	33	89,2	89,2	100,0
Total		37	100,0	100,0	



¿A qué hora le traen a UD la comida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre las 9:00 y 10:00	15	40,5	41,7	41,7
	Más tarde de las 14:00h	1	2,7	2,8	44,4
	Otro	20	54,1	55,6	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

¿En los alimentos que Ud recibe llevan etiquetas donde se recojan las fechas de envasado, de consumo preferente, lista de ingredientes...?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	37	100,0	100,0	100,0

¿Alguna vez se le han olvidado traer el 1º palto, 2º plato, pan y/o postre en el almuerzo o cena?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En el almuerzo	4	10,8	11,1	11,1
	En la cena	1	2,7	2,8	13,9
	Nunca	31	83,8	86,1	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

¿Con qué frecuencia le ponen carne a la semana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez/semana	2	5,4	5,6	5,6
	De 2 a 3 veces/semana	25	67,6	69,4	75,0
	Todos los días	9	24,3	25,0	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		



¿Qué tipo de carne le ponen más a menudo durante la semana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Tenera	2	5,4	5,4	5,4
	Pollo	34	91,9	91,9	97,3
	Cerdo	1	2,7	2,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia le pone a UD pescado a la semana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez/semana	2	5,4	5,4	5,4
	No puedo comerla por prescripción médica	1	2,7	2,7	8,1
	De 2 a 3 veces/semana	21	56,8	56,8	64,9
	Todos los días	13	35,1	35,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia le ponen a UD legumbres a la semana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 2 a 3 veces/semana	37	100,0	100,0	100,0

¿Con qué frecuencia le ponen a Ud ensaladas a la semana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez/semana	3	8,1	8,3	8,3
	No puedo comerla por prescripción médica	1	2,7	2,8	11,1
	De 2 a 3 veces/semana	32	86,5	88,9	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

¿Con qué frecuencia le ponen a UD pasta a la semana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 2 a 3 veces/semana	36	97,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		



¿En qué estado se encuentra la fruta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	31	83,8	83,8	83,8
	Mal	2	5,4	5,4	89,2
	Regular	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

En caso negativo, indíquenos de que modo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Dura	3	8,1	50,0	50,0
	Demasiado madura	1	2,7	16,7	66,7
	Picada	2	5,4	33,3	100,0
	Total	6	16,2	100,0	
Perdidos	Sistema	31	83,8		
Total		37	100,0		

¿Alguna vez le han puesto en su menú algún yogurt caducado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	2,7	2,7	2,7
	No	36	97,3	97,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia se repiten los menús durante la semana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	17	45,9	45,9	45,9
	Pocas veces	11	29,7	29,7	75,7
	Muy a menudo	7	18,9	18,9	94,6
	A menudo	2	5,4	5,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	



¿Cree UD que el Servicio de Comida a Domicilio está mejorando o por el contrario empeora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mejora	10	27,0	27,0	27,0
	Empeora	15	40,5	40,5	67,6
	No sabe/ No contesta	12	32,4	32,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

[La Calidad de la comida del almuerzo diario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	24,3	24,3	24,3
	Regular	7	18,9	18,9	43,2
	Bien	11	29,7	29,7	73,0
	Muy bien	10	27,0	27,0	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

[La Calidad de la comida de la cena diaria]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	24,3	24,3	24,3
	Regular	7	18,9	18,9	43,2
	Bien	11	29,7	29,7	73,0
	Muy bien	10	27,0	27,0	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

[El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,7	2,7	2,7
	Regular	3	8,1	8,1	10,8
	Bien	5	13,5	13,5	24,3
	Muy bien	28	75,7	75,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	



[LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	16,2	16,2	16,2
	Regular	9	24,3	24,3	40,5
	Bien	9	24,3	24,3	64,9
	Muy bien	13	35,1	35,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	