

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



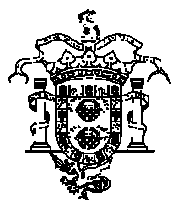
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: COMEDOR SAN FRANCISCO**

**(CENTRO DE DÍA) 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 **COMEDOR SOCIAL “SAN FRANCISCO” (CENTRO DE DÍA) 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 15 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 DEL COMEDOR SAN FRANCISCO (CENTRO DE DÍA)** con un valor de **5** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Valore la accesibilidad al recinto	15	5
Valore la limpieza del recinto	15	5
Valoración del comedor	15	4,93
¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor?	15	5
¿Cómo es el trato que le da el personal de los talleres?	14	5
¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	15	5
Valore el nivel de calidad de la comida en general	15	4,93
Valore el horario de los talleres de manualidades	13	5
Nivel de Calidad de Comidas Extra del Día del Abuelo	14	5
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	15	5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

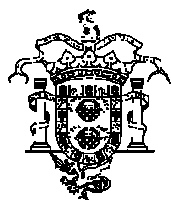
<b>VALORACIÓN</b>	<b>2018</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Valore la accesibilidad al recinto	100	0	0	100
Valore la limpieza del recinto	100	0	0	100
Valoración del comedor	100	0	0	100
¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor?	100	0	0	100
¿Cómo es el trato que le da el personal de los talleres?	100	0	0	100
¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	100	0	0	100
Valore el nivel de calidad de la comida en general	100	0	0	100
Valore el horario de los talleres de	100	0	0	100

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



manualidades				
Nivel de Calidad de Comidas Extra del Día del Abuelo	100	0	0	100
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	13	86,7	86,7	86,7
	Hombre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

#### Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	1	6,7	6,7	6,7
	Soltero/a	1	6,7	6,7	13,3
	Separado/a	1	6,7	6,7	20,0
	Viudo/a	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

#### Valore la accesibilidad al recinto

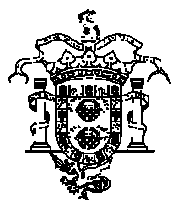
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	15	100,0	100,0	100,0

#### Valore la limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	15	100,0	100,0	100,0

#### Valoración del comedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	6,7	6,7	6,7
	Muy bien	14	93,3	93,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



**¿ Cómo es el trato que le da el personal del comedor?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	15	100,0	100,0	100,0

**¿ Cómo es el trato que le da el personal de los talleres?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	93,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

**¿ Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	15	100,0	100,0	100,0

**Valore el nivel de calidad de la comida en general**

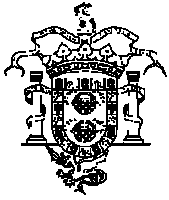
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	6,7	6,7	6,7
	Muy bien	14	93,3	93,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

**Valore el horario de los talleres de manualidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	13	86,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	13,3		
Total		15	100,0		

**Nivel de Calidad de Comidas Extra del Día del Abuelo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	93,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		



**Nivel de calidad en general del centro de San Francisco**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	15	100,0	100,0	100,0

**Participa en Actividades realizadas por el Centro de Día**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos si	10	66,7	66,7	66,7
no	2	13,3	13,3	80,0
A veces	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	