

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: ENTREGA A
DOMICILIO COMEDOR SOCIAL "SAN FRANCISCO"
2015 CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
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, 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 **COMEDOR SAN FRANCISCO (ENTREGA A DOMICILIO) 2015** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social. Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 108 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



3. 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 COMEDOR SAN FRANCISCO (ENTREGA A DOMICILIO)** con un valor de **8,55** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
Valore la accesibilidad al recinto	103	9,70
Lugar por donde reparten la comida	98	9,71
Valore la limpieza del recinto	98	9,77
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	94	9,70
Valore la vigilancia/seguridad	95	9,72
Valore el nivel de calidad de la comida en general	76	8,55

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	98	1	1	99
Lugar por donde reparten la comida	98	1	1	99
Valore la limpieza del recinto	99	0	1	100
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	96,8	0	3,2	100
Valore la vigilancia/seguridad	95,8	1,1	3,2	99
Valore el nivel de calidad de la comida en general	76,4	10,5	13,2	89,6

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.