

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:
SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO 2015
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
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 del **SERVICIO DE COMIDA 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:** 40 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	3	7,5	7,7	7,7	
	Las Palmeras - Hernán Cortés	2	5,0	5,1	12,8	
	Carretera Farhana - Constitución	1	2,5	2,6	15,4	
	La Libertad	1	2,5	2,6	17,9	
	Victoria	4	10,0	10,3	28,2	
	Real	5	12,5	12,8	41,0	
	Batería Jota	1	2,5	2,6	43,6	
	Cabrerizas	6	15,0	15,4	59,0	
	Isaac Peral - Tesorillo	1	2,5	2,6	61,5	
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	2	5,0	5,1	66,7	
	Hipódromo - Industrial	7	17,5	17,9	84,6	
	Alfonso XIII	2	5,0	5,1	89,7	
	General Gámez Jordana	2	5,0	5,1	94,9	
	Ataque Seco	1	2,5	2,6	97,4	
	Concepción Arenal	1	2,5	2,6	100,0	
	Total	39	97,5	100,0		
	Perdidos	Sistema	1	2,5		
	Total		40	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	27	67,5	67,5	67,5
	Hombre	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Edad:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	45 a 54 años	4	10,0	10,0	10,0
	55 a 64 años	3	7,5	7,5	17,5
	65 a 74 años	7	17,5	17,5	35,0
	75 a 80 años	5	12,5	12,5	47,5
	Mayor de 80 años	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



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 DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO 2015** con un valor de **9,20** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
La Calidad de la comida del almuerzo diario	40	7,65
La Calidad de la comida de la cena diaria	39	7,59
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	39	8,00
LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	40	9,20

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La Calidad de la comida del almuerzo diario	65,0	10	25	90
La Calidad de la comida de la cena diaria	59,0	5,1	35,9	94,87
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	69,2	0	30,8	100
LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	95,0	0	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.