

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: COMEDOR PARA MAYORES.
CENTRO DE DÍA "SAN FRANCISCO" 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 usuarios/ ciudadanos del **CENTRO DE DÍA -COMEDOR SOCIAL “SAN FRANCISCO” 2013** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población mayor de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre de 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 32 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:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	23	71,9	74,2	74,2
	Hombre	8	25,0	25,8	100,0
	Total	31	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,1		
Total		32	100,0		

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	4	12,5	12,9	12,9
	Soltero/a	4	12,5	12,9	25,8
	Separado/a	5	15,6	16,1	41,9
	Viudo/a	18	56,3	58,1	100,0
	Total	31	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,1		
Total		32	100,0		

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **CENTRO DE DÍA -COMEDOR SOCIAL "SAN FRANCISCO" 2013** de Ciudad Autónoma de Melilla con un valor de **7,86** sobre 10.



Estadísticos descriptivos del Centro de día “San Francisco” 2013

	N	MEDIA (*)
Valore la accesibilidad al recinto	31	8,19
Valore la limpieza del recinto	30	8,66
Valore el comedor	31	8,19
Trato del personal del comedor	31	9,16
Trato del personal de los talleres	26	7,30
La vigilancia en las instalaciones	31	7,93
Nivel de calidad de la comida en general	29	6,68
El horario de los talleres de manualidades	24	6,41
Nivel de calidad en general de las comidas extraordinarias	29	7,93
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	30	7,86

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10. Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	77,4	3,2	19,4	96,8
Valore la limpieza del recinto	90	0	10	100
Valore el comedor	77,4	3,2	19,4	96,8
Trato del personal del comedor	93,5	0	6,5	100
Trato del personal de los talleres	95,2	0	4,8	100
La vigilancia en las instalaciones	82,8	3,4	13,8	96,6
Nivel de calidad de la comida	55,2	17,2	27,6	82,8
El horario de los talleres	84,2	5,3	10,5	94,7
Nivel de calidad en general de las comidas extraordinarias	71,4	14,3	14,3	85,7
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	70	13,3	16,7	86,7

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.