

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 SOCIAL-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 **COMEDOR SOCIAL SAN FRANCISCO 2013** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios con prestación del Comedor Social de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre de 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 66 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 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 **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL COMEDOR SOCIAL de Ciudad Autónoma de Melilla** con un valor de **5,04** sobre 10.

Estadísticos descriptivos del Comedor Social 2013

	N	MEDIA(*)
Valore la accesibilidad al recinto	66	8,45
Lugar de reparto de la comida	63	8,76
Valore la limpieza del recinto	63	8,63
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	63	8,92
Valore la vigilancia/seguridad	63	9,04
Valore el nivel de calidad de la comida en general	65	5,04

(*) 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 dicho servicio:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	81,8	3	15,2	97
Lugar de reparto de la comida	88,9	0	11,1	100
Valore la limpieza del recinto	88,9	0	11,1	100
Trato del personal del recinto	93,6	3,2	3,2	96,8
Valore la vigilancia /seguridad	88,9	1,6	9,5	98,4
Nivel de calidad de la comida en general	24,6	55,4	20	44,6

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.