

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: CENTRO DE DÍA "S. FRANCISCO" 2014  
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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **CENTRO DE DIA SAN FRANCISCO 2014** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **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:

### Sexo

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Mujer | 33         | 82,5       | 82,5              | 82,5                 |
| Hombre        | 7          | 17,5       | 17,5              | 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 CENTRO DE DIA SAN FRANCISCO 2014** con un valor de **9,69** sobre 10.

### Estadísticos descriptivos de *CENRO DE DIA SAN FRANCISCO*

|   | <i>N</i>  | <i>Media</i><br><i>(Del 1 al 10)</i> |
|---|-----------|--------------------------------------|
| <b>Accesibilidad al recinto</b>   | <b>39</b> | <b>9,18</b>                          |
| <b>Limpieza del recinto</b>   | <b>40</b> | <b>9,8</b>                           |
| <b>¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida?</b>                                | <b>40</b> | <b>9,65</b>                          |
| <b>¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor?</b>   | <b>39</b> | <b>9,79</b>                          |
| <b>¿Cómo es el trato que le da el personal de los talleres?</b>                                       | <b>28</b> | <b>9,71</b>                          |
| <b>¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?</b>                                   | <b>39</b> | <b>9,64</b>                          |
| <b>Nivel de calidad de la comida en general</b>   | <b>40</b> | <b>9,2</b>                           |
| <b>Horario de los talleres de manualidades</b>  | <b>24</b> | <b>9,5</b>                           |
| <b>Nivel de calidad en general de las comidas extraordinarias del día del abuelo,Navidades,etc...</b> | <b>38</b> | <b>9,84</b>                          |
| <b>Nivel de calidad en general del centro de San Francisco</b>  | <b>39</b> | <b>9,69</b>                          |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

|  | AÑO 2014                 |                            |                       |                                |
|--|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|  | SATISFECHOS <sup>1</sup> | INSATISFECHOS <sup>2</sup> | CONFORME <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad al recinto   | 87,2                     | 0                          | 12,8                  | 100                            |
| Limpieza del recinto   | 100                      | 0                          | 0                     | 100                            |
| ¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida?                                  | 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                            |
| Nivel de calidad de la comida en general   | 97,5                     | 0                          | 2,5                   | 100                            |
| Horario de los talleres de manualidades  | 100                      | 0                          | 0                     | 100                            |
| Nivel de calidad en general de las comidas extraordinarias del día del abuelo, Navidades, etc... | 100                      | 0                          | 0                     | 100                            |
| Nivel de calidad en general del centro de San Francisco  | 100                      | 0                          | 0                     | 100                            |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.