

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 SAN FRANCISCO 2014
(REPARTO DE COMIDA)
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 **COMEDOR SAN FRANCISCO 2014 (REPARTO DE COMIDA)** 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:** 126 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 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 2014** con un valor de 7,7 sobre 10.

Estadísticos descriptivos de **COMEDOR SAN FRANCISCO**

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Valore la accesibilidad al recinto	125	8,09
Lugar por donde reparten la comida	126	8,60
Valore la limpieza del recinto	126	9,00
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	125	8,81
Valore la vigilancia/seguridad	125	8,91
Valore el nivel de calidad de la comida en general	120	7,77

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	77,6	13,6	8,8	86,4
Lugar por donde reparten la comida	84,1	6,3	9,5	93,6
Valore la limpieza del recinto	92,1	1,6	6,3	98,4
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	87,2	1,6	11,2	98,4
Valore la vigilancia/seguridad	89,6	0,8	9,6	99,2
Valore el nivel de calidad de la comida en general	74,2	10,0	15,8	90,0

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.