

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: REPARTO DE COMIDA A DOMICILIO 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 **REPARTO DE COMIDA A DOMICILIO 2014** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población usuaria de los Servicios Sociales de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 57 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	Las Palmeras - Hernán Cortés	8	14,0	14,3	14,3
	La Libertad	1	1,8	1,8	16,1
	Victoria	4	7,0	7,1	23,2
	Real	8	14,0	14,3	37,5
	Batería Jota	3	5,3	5,4	42,9
	Cabrerizas	3	5,3	5,4	48,2
	Isaac Peral - Tesorillo	2	3,5	3,6	51,8
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	4	7,0	7,1	58,9
	Hipódromo - Industrial	14	24,6	25,0	83,9
	Alfonso XIII	1	1,8	1,8	85,7
	Reina Regente	1	1,8	1,8	87,5
	El Príncipe	2	3,5	3,6	91,1
	General Gámez Jordana	1	1,8	1,8	92,9
	Ataque Seco	2	3,5	3,6	96,4
	Hebreo	1	1,8	1,8	98,2
	Concepción Arenal	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

### Sexo:[Mujer]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	45	78,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	12	21,1		
Total		57	100,0		

### Sexo:[Hombre]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	9	15,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	48	84,2		
Total		57	100,0		



### Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 45 a 54 años	2	3,5	3,5	3,5
65 a 74 años	4	7,0	7,0	10,5
75 a 80 años	19	33,3	33,3	43,9
Mayor de 80 años	32	56,1	56,1	100,0
Total	57	100,0	100,0	

### Señale de qué modo convive usted:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Vive UD sola/o	44	77,2	81,5	81,5
Vive UD con su pareja	1	1,8	1,9	83,3
Vive UD con su pareja e hijos/as	4	7,0	7,4	90,7
Vive UD sin pareja y con sus hijos/as	5	8,8	9,3	100,0
Total	54	94,7	100,0	
Perdidos Sistema	3	5,3		
Total	57	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 EN GENERAL DEL REPARTO DE COMIDA A DOMICILIO 2014*** con un valor de **8,30** sobre 10.



### Estadísticos descriptivos de *REPARTO DE COMIDA A DOMICILIO*

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Valore La Calidad de la comida del almuerzo diario	53	7,43
Valore La Calidad de la comida de la cena diaria	53	7,35
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	53	7,50
<b>LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO</b>	<b>53</b>	<b>8,30</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>
La Calidad de la comida del almuerzo diario	58,5	1,9	39,6	98,1
La Calidad de la comida de la cena diaria	64,2	9,4	26,4	90,6
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	67,9	9,4	22,6	90,5
<b>LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO</b>	<b>81,1</b>	<b>1,9</b>	<b>17</b>	<b>98,1</b>

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.