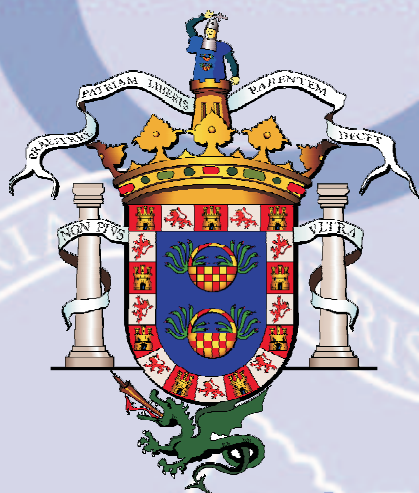


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
ENTREGA DE ALIMENTOS DEL COMEDOR SAN FRANCISCO 2016
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, 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 (ENTREGA A DOMICILIO) 2016** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social. Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 135 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 (ENTREGA A DOMICILIO)** con un valor de **3,98** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Valore la accesibilidad al recinto	126	4,48
Lugar por donde reparten la comida	128	4,67
Valore la limpieza del recinto	126	4,76
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	127	4,77
Valore la vigilancia/seguridad	128	4,79
Valore el nivel de calidad de la comida en general	126	3,98

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016/2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	87.3	5.6	7.1	94.4
Lugar por donde reparten la comida	93.7	3.1	3.1	96.9
Valore la limpieza del recinto	96.8	2.4	0.8	97.6
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	95.3	1.6	3.1	98.4
Valore la vigilancia/seguridad	97.6	1.6	0.8	98.4
Valore el nivel de calidad de la comida en general	67.5	13.5	19	86.5

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Valore la accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	2	1,5	1,6	1,6
	Malo	5	3,7	4,0	5,6
	Regular	9	6,7	7,1	12,7
	Bueno	24	17,8	19,0	31,7
	Muy bueno	86	63,7	68,3	100,0
	Total	126	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,7		
Total		135	100,0		

Lugar por donde reparten la comida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	3,0	3,1	3,1
	Regular	4	3,0	3,1	6,3
	Bueno	21	15,6	16,4	22,7
	Muy bueno	99	73,3	77,3	100,0
	Total	128	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,2		
Total		135	100,0		

Valore la limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	1	,7	,8	,8
	Malo	2	1,5	1,6	2,4
	Regular	1	,7	,8	3,2
	Bueno	18	13,3	14,3	17,5
	Muy bueno	104	77,0	82,5	100,0
	Total	126	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,7		
Total		135	100,0		



¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	2	1,5	1,6	1,6
	Regular	4	3,0	3,1	4,7
	Bueno	14	10,4	11,0	15,7
	Muy bueno	107	79,3	84,3	100,0
	Total	127	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,9		
Total		135	100,0		

Valore la vigilancia/seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	1	,7	,8	,8
	Malo	1	,7	,8	1,6
	Regular	1	,7	,8	2,3
	Bueno	17	12,6	13,3	15,6
	Muy bueno	108	80,0	84,4	100,0
	Total	128	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,2		
Total		135	100,0		

Valore el nivel de calidad de la comida en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	10	7,4	7,9	7,9
	Malo	7	5,2	5,6	13,5
	Regular	24	17,8	19,0	32,5
	Bueno	19	14,1	15,1	47,6
	Muy bueno	66	48,9	52,4	100,0
	Total	126	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,7		
Total		135	100,0		