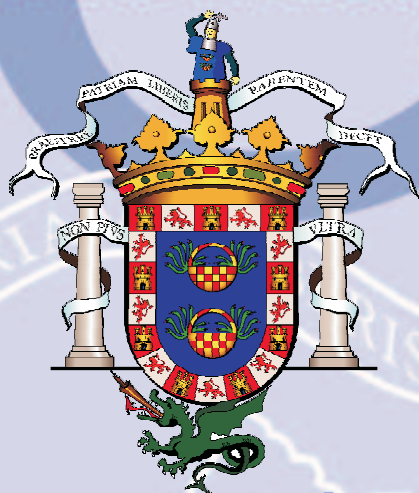


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
CENTRO DE DÍA DEL COMEDOR SAN FRANCISCO 2016
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 del **CENTRO DE DÍA- COMEDOR SOCIAL “SAN FRANCISCO” 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:** 71 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 DEL CENTRO DE DÍA-COMEDOR SOCIAL “SAN FRANCISCO”** con un valor de **4,85** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Valore la accesibilidad al recinto	71	4,66
Valore la limpieza del recinto	70	4,90
Valoración del comedor donde le sirven la comida	71	4,67
Valoración del trato que le da el personal del comedor	71	4,91
Valoración del trato que le da el personal de los talleres	53	4,86
¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	69	4,81
Valore el nivel de calidad de la comida en general	70	4,62
Valore el horario de los talleres de manualidades	49	4,93
Nivel de calidad en general de las comidas extraordinarias del día del abuelo, Navidades, etc.	70	4,92
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	69	4,85

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	92.9	0	7	100
Valore la limpieza del recinto	100	0	0	100
Valoración del comedor donde le sirven la comida	93	1.4	0	98.6
Valoración del trato que le da el personal del comedor	98.6	0	1.4	100
Valoración del trato que le da el personal de los talleres	98.1	0	1.9	100

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.



¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	98.5	1.4	0	98.6
Valore el nivel de calidad de la comida en general	94.3	2.9	2.9	97.1
Valore el 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.	98.6	0	1.4	100
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	52	73,2	73,2	73,2
	Hombre	19	26,8	26,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Valore la accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	7,0	7,0	7,0
	Bueno	14	19,7	19,7	26,8
	Muy bueno	52	73,2	73,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Valore la limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	7	9,9	10,0	10,0
	Muy bueno	63	88,7	90,0	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		



¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	1	1,4	1,4	1,4
	Regular	4	5,6	5,6	7,0
	Bueno	11	15,5	15,5	22,5
	Muy bueno	55	77,5	77,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bueno	4	5,6	5,6	7,0
	Muy bueno	66	93,0	93,0	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

¿ Cómo es el trato que le da el personal de los talleres?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,9	1,9
	Bueno	5	7,0	9,4	11,3
	Muy bueno	47	66,2	88,7	100,0
	Total	53	74,6	100,0	
Perdidos	Sistema	18	25,4		
Total		71	100,0		

¿ Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	1	1,4	1,4	1,4
	Bueno	9	12,7	13,0	14,5
	Muy bueno	59	83,1	85,5	100,0
	Total	69	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,8		
Total		71	100,0		



Valore el nivel de calidad de la comida en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	1	1,4	1,4	1,4
	Malo	1	1,4	1,4	2,9
	Regular	2	2,8	2,9	5,7
	Bueno	15	21,1	21,4	27,1
	Muy bueno	51	71,8	72,9	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

Valore el horario de los talleres de manualidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	3	4,2	6,1	6,1
	Muy bueno	46	64,8	93,9	100,0
	Total	49	69,0	100,0	
Perdidos	Sistema	22	31,0		
Total		71	100,0		

Nivel de calidad en general de las comidas extraordinarias del día del abuelo, Navidades, etc...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bueno	3	4,2	4,3	5,7
	Muy bueno	66	93,0	94,3	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

Nivel de calidad en general del centro de San Francisco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	10	14,1	14,5	14,5
	Muy bueno	59	83,1	85,5	100,0
	Total	69	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,8		
Total		71	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA