

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:
SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO 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 del **SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO 2016** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 50 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 SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO 2016*** con un valor de **3,46** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | Media |
|--|----------|--------------|
| La Calidad de la comida del Domingo | 45 | 3,84 |
| La Calidad de la comida del almuerzo diario | 47 | 3,26 |
| La Calidad de la comida de la cena diaria | 47 | 3,26 |
| El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio | 47 | 3,66 |
| LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO | 46 | 3,46 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

| | AÑO 2016 | | | |
|--|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| | SATISFECHOS¹ | INSATISFECHOS² | CONFORME³ | CONFORMIDAD TOTAL⁴ |
| La Calidad de la comida del Domingo | 89.5 | 10.5 | 26.3 | 89.5 |
| La Calidad de la comida del almuerzo diario | 66 | 34 | 19.1 | 66 |
| La Calidad de la comida de la cena diaria | 66 | 34 | 19.1 | 66 |
| El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio | 80.9 | 19.1 | 19.1 | 80.9 |
| LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO | 71.7 | 28.3 | 19.6 | 71.7 |

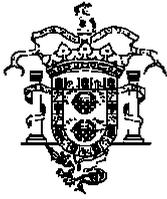
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.

Edad:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 45 a 54 años | 7 | 14,0 | 14,6 | 14,6 |
| | 55 a 64 años | 2 | 4,0 | 4,2 | 18,8 |
| | 65 a 74 años | 14 | 28,0 | 29,2 | 47,9 |
| | 75 a 80 años | 10 | 20,0 | 20,8 | 68,8 |
| | Mayor de 80 años | 15 | 30,0 | 31,3 | 100,0 |
| | Total | 48 | 96,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 4,0 | | |
| Total | | 50 | 100,0 | | |

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 7 | 14,0 | 15,2 | 15,2 |
| | Soltero/a | 14 | 28,0 | 30,4 | 45,7 |
| | Separado/a | 11 | 22,0 | 23,9 | 69,6 |
| | Viudo/a | 14 | 28,0 | 30,4 | 100,0 |
| | Total | 46 | 92,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 8,0 | | |
| Total | | 50 | 100,0 | | |

¿Cuál es su tipo de menú?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Normal | 28 | 56,0 | 58,3 | 58,3 |
| | Diabético | 20 | 40,0 | 41,7 | 100,0 |
| | Total | 48 | 96,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 4,0 | | |
| Total | | 50 | 100,0 | | |



El menú que le ponen a UD, ¿es el adecuado?

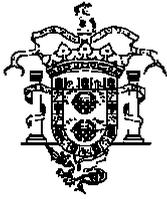
| | | Frecuencia | Porcentaje | F |
|----------|---------|------------|------------|---|
| Válidos | Sí | 39 | 78,0 | |
| | No | 6 | 12,0 | |
| | Total | 45 | 90,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 10,0 | |
| Total | | 50 | 100,0 | |

¿A qué hora le traen a UD la comida?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Entre las 9:00 y 10:00 | 11 | 22,0 | 28,9 | 28,9 |
| | Más tarde de las 14:00h | 3 | 6,0 | 7,9 | 36,8 |
| | Más temprano de las 9:00h | 6 | 12,0 | 15,8 | 52,6 |
| | entre las 12:00 y las 14:00 | 18 | 36,0 | 47,4 | 100,0 |
| | Total | 38 | 76,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 12 | 24,0 | | |
| Total | | 50 | 100,0 | | |

¿En los alimentos que Ud recibe llevan etiquetas donde se recojan las fechas de envasado, de consumo preferente, lista de ingredientes...?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 43 | 86,0 | 93,5 | 93,5 |
| | No | 3 | 6,0 | 6,5 | 100,0 |
| | Total | 46 | 92,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 8,0 | | |
| Total | | 50 | 100,0 | | |



[La Calidad de la comida del Domingo]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 4,0 | 10,5 | 10,5 |
| | Regular | 5 | 10,0 | 26,3 | 36,8 |
| | Bien | 4 | 8,0 | 21,1 | 57,9 |
| | Muy bien | 8 | 16,0 | 42,1 | 100,0 |
| | Total | 19 | 38,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 31 | 62,0 | | |
| Total | | 50 | 100,0 | | |

[La Calidad de la comida del almuerzo diario]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 4,0 | 4,3 | 4,3 |
| | Mal | 14 | 28,0 | 29,8 | 34,0 |
| | Regular | 9 | 18,0 | 19,1 | 53,2 |
| | Bien | 14 | 28,0 | 29,8 | 83,0 |
| | Muy bien | 8 | 16,0 | 17,0 | 100,0 |
| | Total | 47 | 94,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 6,0 | | |
| Total | | 50 | 100,0 | | |

[La Calidad de la comida de la cena diaria]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 4,0 | 4,3 | 4,3 |
| | Mal | 14 | 28,0 | 29,8 | 34,0 |
| | Regular | 9 | 18,0 | 19,1 | 53,2 |
| | Bien | 14 | 28,0 | 29,8 | 83,0 |
| | Muy bien | 8 | 16,0 | 17,0 | 100,0 |
| | Total | 47 | 94,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 6,0 | | |
| Total | | 50 | 100,0 | | |



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



[El trato del personal del Servicio de Com...

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|----------|------------|------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | 6,0 |
| | Mal | 6 | 12,0 |
| | Regular | 9 | 18,0 |
| | Bien | 15 | 30,0 |
| | Muy bien | 14 | 28,0 |
| | Total | 47 | 94,0 |
| Perdidos | Sistema | 3 | 6,0 |
| Total | | 50 | 100,0 |

[LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 2,0 | 2,2 | 2,2 |
| | Mal | 12 | 24,0 | 26,1 | 28,3 |
| | Regular | 9 | 18,0 | 19,6 | 47,8 |
| | Bien | 13 | 26,0 | 28,3 | 76,1 |
| | Muy bien | 11 | 22,0 | 23,9 | 100,0 |
| | Total | 46 | 92,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 8,0 | | |
| Total | | 50 | 100,0 | | |