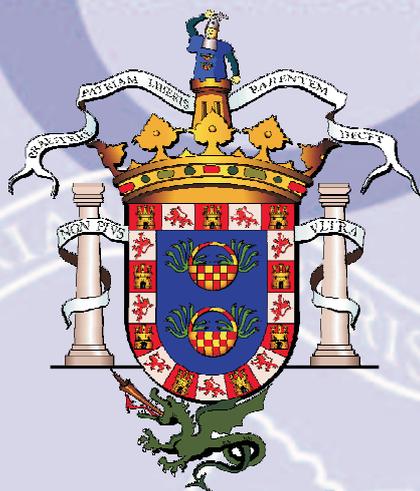


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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: COMEDOR SAN FRANCISCO**

(DATOS GLOBALES) 2018

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 sobre **COMEDOR SAN FRANCISCO (DATOS GLOBALES) 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 65 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 COMEDOR SAN FRANCISCO** con un valor de **4,29** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad al recinto	64	3,78
Valore la limpieza del recinto	65	4,38
¿Cómo es el trato que le da el personal?	65	4,67
Valore la vigilancia/seguridad	62	4,70
Valore el nivel de calidad de la comida en general	61	4,29

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	57,9	18,8	23,4	81,3
Valore la limpieza del recinto	87,7	4,6	7,7	95,4
¿Cómo es el trato que le da el personal?	98,4	0	1,5	99,9
Valore la vigilancia/seguridad	96,8	0	3,2	100
Valore el nivel de calidad de la comida en general	80,3	1,6	18	98,3

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. TABLA DE FRECUENCIA

Valore la accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	4,6	4,7	4,7
	Mal	9	13,8	14,1	18,8
	Regular	15	23,1	23,4	42,2
	Bien	9	13,8	14,1	56,3
	Muy bien	28	43,1	43,8	100,0
	Total	64	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	100,0		

Valore la limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	4,6	4,6	4,6
	Regular	5	7,7	7,7	12,3
	Bien	21	32,3	32,3	44,6
	Muy bien	36	55,4	55,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,5	1,5	1,5
	Bien	19	29,2	29,2	30,8
	Muy bien	45	69,2	69,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,1	3,2	3,2
	Bien	14	21,5	22,6	25,8
	Muy bien	46	70,8	74,2	100,0
	Total	62	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,6		
Total		65	100,0		



Valore el nivel de calidad de la comida en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,5	1,6	1,6
	Regular	11	16,9	18,0	19,7
	Bien	18	27,7	29,5	49,2
	Muy bien	31	47,7	50,8	100,0
Total		61	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	6,2		
Total		65	100,0		