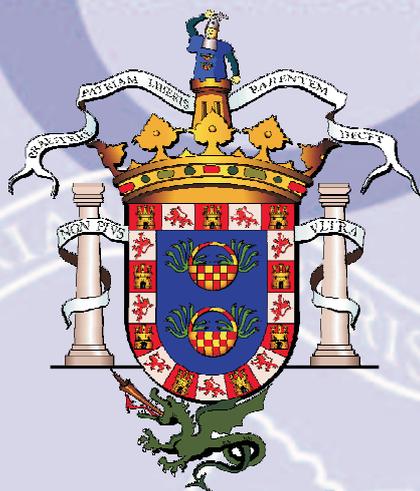


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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**

**(ENTREGA DE COMIDA) 2018**

**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 sobre **COMEDOR SAN FRANCISCO (ENTREGA A DOMICILIO) 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:** 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 COMEDOR SAN FRANCISCO (ENTREGA A DOMICILIO)** con un valor de **4,08** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad al recinto	49	3,40
Lugar por donde reparten la comida	50	3,54
Valore la limpieza del recinto	50	4,20
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	50	4,58
Valore la vigilancia/seguridad	47	4,61
Valore el nivel de calidad de la comida en general	46	4,08

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la accesibilidad al recinto	44,9	25,5	30,6	75,5
Lugar por donde reparten la comida	42	12	46	88
Valore la limpieza del recinto	84	6	10	94
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	98	0	2	100
Valore la vigilancia/seguridad	95,8	0	4,3	100
Valore el nivel de calidad de la comida en general	74	2,2	23,9	97,9

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.



### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Valore la accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	3	6,0	6,1	6,1
	Malo	9	18,0	18,4	24,5
	Regular	15	30,0	30,6	55,1
	Bueno	9	18,0	18,4	73,5
	Muy bueno	13	26,0	26,5	100,0
	Total		49	98,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

#### Lugar por donde reparten la comida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	1	2,0	2,0	2,0
	Malo	5	10,0	10,0	12,0
	Regular	23	46,0	46,0	58,0
	Bueno	8	16,0	16,0	74,0
	Muy bueno	13	26,0	26,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

#### Valore la limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	3	6,0	6,0	6,0
	Regular	5	10,0	10,0	16,0
	Bueno	21	42,0	42,0	58,0
	Muy bueno	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bueno	19	38,0	38,0	40,0
	Muy bueno	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



**Valore la vigilancia/seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,3	4,3
	Bueno	14	28,0	29,8	34,0
	Muy bueno	31	62,0	66,0	100,0
	Total	47	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,0		
Total		50	100,0		

**Valore el nivel de calidad de la comida en general**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	2,0	2,2	2,2
	Regular	11	22,0	23,9	26,1
	Bueno	17	34,0	37,0	63,0
	Muy bueno	17	34,0	37,0	100,0
	Total	46	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,0		
Total		50	100,0		

**¿Cómo distribuye ud. la comida los fines de semana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Me lo dan ya hecho	11	22,0	22,0	22,0
	Lo distribuye Ud	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**¿ Cómo transporta Ud. la comida que le dan en el comedor?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Coche	6	12,0	12,2	12,2
	Taxi	2	4,0	4,1	16,3
	Caminando	41	82,0	83,7	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		