

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
COMEDOR SOCIAL "SAN FRANCISCO" (DATOS GLOBALES) 2019  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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) 2019** perteneciente a la Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 53 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 **4,41** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad al recinto	53	4,66
Valore la limpieza del recinto	52	4,84
¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor?	53	4,88
¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	53	4,88
Valore el nivel de calidad de la comida en general	53	4,41

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la accesibilidad al recinto	98,1	0	1,9	100
Valore la limpieza del recinto	98	0	2	100
¿Cómo es el trato que le da el personal?	98,1	0	1,9	100
Valore la vigilancia/seguridad	100	0	0	100
Valore el nivel de calidad de la comida en general	84,9	1,9	13,2	98,1

<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	Regular	1	1,9	1,9	1,9
	Bien	16	30,2	30,2	32,1
	Muy bien	36	67,9	67,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

#### Valore la limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,9	1,9	1,9
	Bien	6	11,3	11,5	13,5
	Muy bien	45	84,9	86,5	100,0
	Total	52	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		53	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,9	1,9	1,9
	Bien	4	7,5	7,5	9,4
	Muy bien	48	90,6	90,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	11,3	11,3	11,3
	Muy bien	47	88,7	88,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	



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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy mal	1	1,9	1,9	1,9
Regular	7	13,2	13,2	15,1
Bien	13	24,5	24,5	39,6
Muy bien	32	60,4	60,4	100,0
Total	53	100,0	100,0	