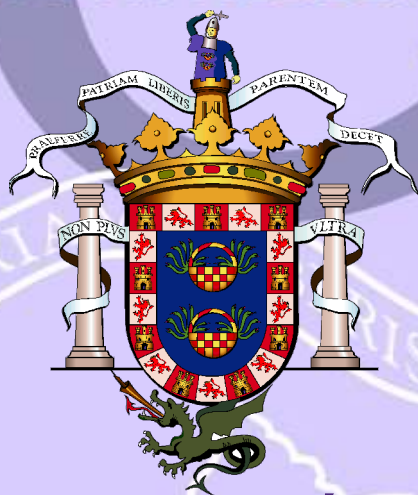


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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" (ENTREGA EN MANO) 2019
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
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) 2019** perteneciente a la Consejería de Economía y Política 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:** 20 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 **4,10** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	20	4,40
Lugar por donde reparten la comida	20	4,45
Limpieza del recinto	20	4,75
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	20	4,85
Vigilancia /Seguridad	20	4,90
Nivel de Calidad de la comida en general	20	4,10

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	95	0	5	100
Lugar por donde reparten la comida	95	0	5	100
Valore la limpieza del recinto	100	0	0	100
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	100	0	0	100
Valore la vigilancia/seguridad	100	0	0	100
Valore el nivel de calidad de la comida en general	75	5	20	95

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

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Bien	10	50,0	50,0	55,0
	Muy bien	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Lugar por donde reparten la comida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,0	5,0	5,0
	Bien	9	45,0	45,0	50,0
	Muy bien	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	15,0	15,0	15,0
	Muy bien	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Vigilancia /Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	10,0	10,0	10,0
	Muy bien	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Nivel de Calidad de la comida en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	4	20,0	20,0	25,0
	Bien	6	30,0	30,0	55,0
	Muy bien	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Cómo distribuye Ud. la comida los fines de semana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Me lo dan ya hecho	6	30,0	30,0	30,0
	Lo distribuye Ud.	13	65,0	65,0	95,0
	Otros	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Vehículo propio	1	5,0	5,0	5,0
	COA	1	5,0	5,0	10,0
	Caminando	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	