

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:  
SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO 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 el servicio de **COMIDA A DOMICILIO 2019** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Usuarios de dicho servicio.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 19 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** con un valor de **4,00** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La Calidad de la comida del almuerzo diario	18	3,72
La Calidad de la comida de la cena diaria	16	4,00
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	18	4,61
LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	18	4,00

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>
La Calidad de la comida del almuerzo diario	61,1	16,7	22,2	83,3
La Calidad de la comida de la cena diaria	68,7	6,3	25	93,7
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	94,4	5,6	0	94,4
LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO	77,8	11,1	11,1	88,9

<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

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	12	63,2	63,2	63,2
	Hombre	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	45 a 54 años	8	42,1	42,1	42,1
	55 a 64 años	4	21,1	21,1	63,2
	65 a 74 años	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	2	10,5	11,1	11,1
	Soltero/a	9	47,4	50,0	61,1
	Separado/a	2	10,5	11,1	72,2
	Viudo/a	5	26,3	27,8	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

#### ¿Cuál es su tipo de menú?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Normal	15	78,9	83,3	83,3
	Diabético	3	15,8	16,7	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	15	78,9	88,2	88,2
	No	2	10,5	11,8	100,0
	Total	17	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	10,5		
Total		19	100,0		

**¿Se han confundido alguna vez en su tipo de menú?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	21,1	22,2	22,2
	No	14	73,7	77,8	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

**¿A qué hora le traen a UD la comida?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Más temprano de las 9:00h	17	89,5	94,4	94,4
	Otro	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

**¿Recoge en mano la comida?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	47,4	50,0	50,0
	No	8	42,1	44,4	94,4
	A Veces	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		



**En caso negativo, ¿Cómo recibe la comida?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A través de la vecina	2	10,5	22,2	22,2
	Se lo dejan en el pomo de la puerta	7	36,8	77,8	100,0
	Total	9	47,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	52,6		
Total		19	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	17	89,5	94,4	94,4
	No	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

**¿Alguna vez se le han olvidado traer la comida?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En el almuerzo	4	21,1	22,2	22,2
	En la cena	3	15,8	16,7	38,9
	Nunca	11	57,9	61,1	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

**¿Con qué frecuencia le ponen a UD carne a la semana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez/semana	15	78,9	83,3	83,3
	No puedo comerla por prescripción médica	3	15,8	16,7	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		





**¿Con qué frecuencia le pone a UD pescado a la semana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez/semana	7	36,8	38,9	38,9
	No puedo comerla por prescripción médica	11	57,9	61,1	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

**¿Con qué frecuencia le ponen a UD legumbres a la semana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez/semana	4	21,1	23,5	23,5
	No puedo comerla por prescripción médica	11	57,9	64,7	88,2
	De 2 a 3 veces/semana	2	10,5	11,8	100,0
	Total	17	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	10,5		
Total		19	100,0		

**¿Con qué frecuencia le ponen a Ud ensaladas a la semana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez/semana	12	63,2	66,7	66,7
	No puedo comerla por prescripción médica	5	26,3	27,8	94,4
	De 2 a 3 veces/semana	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

**¿Con qué frecuencia le ponen a UD pasta a la semana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez/semana	11	57,9	61,1	61,1
	No puedo comerla por prescripción médica	7	36,8	38,9	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		



**¿En qué estado se encuentra la fruta?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	15	78,9	83,3	83,3
	Regular	3	15,8	16,7	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

**¿Con qué frecuencia se repiten los menús durante la semana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	15,8	16,7	16,7
	Pocas veces	12	63,2	66,7	83,3
	Muy a menudo	2	10,5	11,1	94,4
	A menudo	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

**¿Cree UD que el Servicio de Comida a Domicilio está mejorando o por el contrario empeora?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mejora	6	31,6	33,3	33,3
	Empeora	4	21,1	22,2	55,6
	No sabe/ No contesta	8	42,1	44,4	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

**La Calidad de la comida del almuerzo diario]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,6	5,6
	Mal	2	10,5	11,1	16,7
	Regular	4	21,1	22,2	38,9
	Bien	5	26,3	27,8	66,7
	Muy bien	6	31,6	33,3	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		





### La Calidad de la comida de la cena diaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	6,3	6,3
	Regular	4	21,1	25,0	31,3
	Bien	4	21,1	25,0	56,3
	Muy bien	7	36,8	43,8	100,0
	Total	16	84,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	15,8		
Total		19	100,0		

### El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,6	5,6
	Bien	3	15,8	16,7	22,2
	Muy bien	14	73,7	77,8	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

### LA CALIDAD EN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,6	5,6
	Mal	1	5,3	5,6	11,1
	Regular	2	10,5	11,1	22,2
	Bien	7	36,8	38,9	61,1
	Muy bien	7	36,8	38,9	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		