CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

COMEDOR SAN FRANCISCO (DATOS GLOBALES) 2024

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administración Pública, 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 público: **COMEDOR SOCIAL SAN FRANCISCO (GLOBAL) 2024** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 60** 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **3,90** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	60	4,43
Limpieza del recinto	60	4,97
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	60	4,92
Vigilancia /Seguridad	60	4,87
Nivel de Calidad de la comida en general	60	**3,90**

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad al recinto	8,3%	10%	81,7%	91,7%
Limpieza del recinto	0%	0%	100%	100%
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	0%	1,7%	98,3%	100%
Vigilancia /Seguridad	3,3%	0%	96,7%	96,7%
Nivel de Calidad de la comida en general	25%	11,7%	63,3%	75%

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,3	3,3	3,3
	Mal	3	5,0	5,0	8,3
	Regular	6	10,0	10,0	18,3
	Bien	5	8,4	8,4	26,7
	Muy bien	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	3,3	3,3	3,3
	Muy bien	58	96,7	96,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,7	1,7	1,7
	Bien	3	5,0	5,0	6,7
	Muy bien	56	93,3	93,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Vigilancia /Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,3	3,3	3,3
	Bien	2	3,3	3,3	6,6
	Muy bien	56	93,4	93,4	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de la comida en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	8,3	8,3	8,3
	Mal	10	16,7	16,7	25,0
	Regular	7	11,7	11,7	36,7
	Bien	2	3,3	3,3	40,0
	Muy bien	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	