

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: CENTRO DE DÍA
COMEDOR SOCIAL "SAN FRANCISCO" 2015
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 del **CENTRO DE DÍA- COMEDOR SOCIAL “SAN FRANCISCO” 2015** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 94 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	61	64,9	67,0	67,0
	Hombre	30	31,9	33,0	100,0
	Total	91	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,2		
Total		94	100,0		

3. 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 CENTRO DE DÍA-COMEDOR SOCIAL "SAN FRANCISCO"** con un valor de **9,68** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
Valore la accesibilidad al recinto	87	9,74
Valore la limpieza del recinto	91	9,82
Valoración del comedor donde le sirven la comida	88	9,72
Valoración del trato que le da el personal del comedor	90	9,71
Valoración del trato que le da el personal de los talleres	88	9,75
¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	87	9,65
Valore el nivel de calidad de la comida en general	87	8,89
Valore el horario de los talleres de manualidades	83	9,56
Nivel de calidad en general de las comidas extraordinarias del día del abuelo, Navidades, etc.	84	9,73
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	82	9,68

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	100	0	0	100
Valore la limpieza del recinto	100	0	0	100
Valoración del comedor donde le sirven la comida	98,9	0	1,1	100
Valoración del trato que le da el personal del comedor	98,9	0	1,1	100
Valoración del trato que le da el personal de los talleres	100	0	0	100
¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	100	0	0	100
Valore el nivel de calidad de la comida en general	82,7	5,8	11,5	94,2
Valore el horario de los talleres de manualidades	98,8	1,2	0	98,8
Nivel de calidad en general de las comidas extraordinarias del día del abuelo, Navidades, etc.	100	0	0	100
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.