

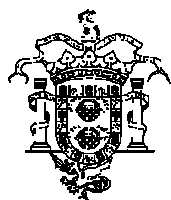
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
COMIDA A DOMICILIO (SERVICIOS SOCIALES) 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo 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 sobre el evento cultural de **COMIDA A DOMICILIO** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

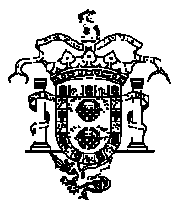
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 43 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** sobre **COMIDA SOBRE RUEDAS** con un valor de **4.10** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Comida a Domicilio	43	3,84
Teleasistencia	43	5
La Calidad de la comida del almuerzo diario	43	3,71
La Calidad de la comida de la cena diaria	43	3,71
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	43	4,60
Calidad General del Servicio Prestado	43	4,10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2017			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Comida a Domicilio	58	12,9	29	87
Teleasistencia	100	0	0	100
La Calidad de la comida del almuerzo diario	52,4	11,9	35,7	88,1
La Calidad de la comida de la cena diaria	52,4	11,9	35,7	88,1
El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio	90,4	0	9,5	99,9
Calidad General del Servicio Prestado	71,5	2,4	26,2	97,7

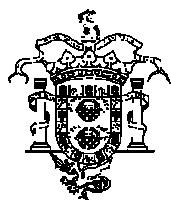
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Comida a Domicilio

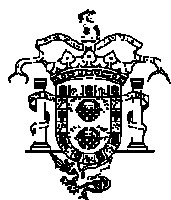
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,3	3,2	3,2
	Mal	3	7,0	9,7	12,9
	Regular	9	20,9	29,0	41,9
	Bien	5	11,6	16,1	58,1
	Muy bien	13	30,2	41,9	100,0
	Total	31	72,1	100,0	
Perdidos	Sistema	12	27,9		
Total		43	100,0		

Teleasistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	4,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	41	95,3		
Total		43	100,0		

La Calidad de la comida del almuerzo diario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,7	4,8	4,8
	Mal	3	7,0	7,1	11,9
	Regular	15	34,9	35,7	47,6
	Bien	7	16,3	16,7	64,3
	Muy bien	15	34,9	35,7	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		43	100,0		



La Calidad de la comida de la cena diaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,7	4,8	4,8
	Mal	3	7,0	7,1	11,9
	Regular	15	34,9	35,7	47,6
	Bien	7	16,3	16,7	64,3
	Muy bien	15	34,9	35,7	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		43	100,0		

El trato del personal del Servicio de Comida a Domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	9,3	9,5	9,5
	Bien	9	20,9	21,4	31,0
	Muy bien	29	67,4	69,0	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		43	100,0		

Calidad General del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,3	2,4	2,4
	Regular	11	25,6	26,2	28,6
	Bien	12	27,9	28,6	57,1
	Muy bien	18	41,9	42,9	100,0
	Total	42	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		43	100,0		