

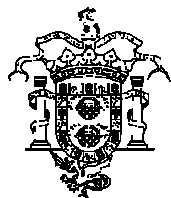
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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: COMEDOR SAN FRANCISCO
(RECOGIDA DE COMIDA) 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 **COMEDOR SAN FRANCISCO – RECOGIDA EN MANO** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

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

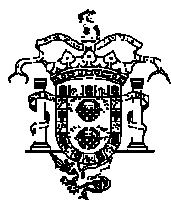
• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 63 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 **COMEDOR SAN FRANCISCO – RECOGIDA EN MANO** en el evento cultural de la con un valor de **1.67** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad al recinto	63	4,70
Lugar por donde reparten la comida	63	4,45
Valore la limpieza del recinto	63	4,67
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	63	4,61
Valore la vigilancia/seguridad	63	4,72
Valore el Nivel de Calidad de la comida en general	63	1,67

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2017			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	91,9	4,8	3,2	95,1
Lugar por donde reparten la comida	78,4	3,3	18,3	96,7
Valore la limpieza del recinto	88,8	1,6	9,7	98,5
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	84,2	1,6	14,3	98,5
Valore la vigilancia/seguridad	90,1	1,6	8,2	98,3
Valore el Nivel de Calidad de la comida en general	9,9	83,6	6,6	16,5

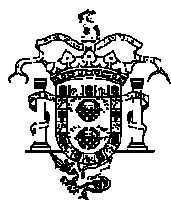
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

Valore la accesibilidad al recinto

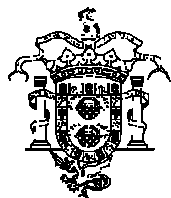
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	2	3,2	3,2	3,2
	Malo	1	1,6	1,6	4,8
	Regular	2	3,2	3,2	8,1
	Bueno	3	4,8	4,8	12,9
	Muy bueno	54	85,7	87,1	100,0
	Total	62	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		63	100,0		

Lugar por donde reparten la comida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	1	1,6	1,7	1,7
	Malo	1	1,6	1,7	3,3
	Regular	11	17,5	18,3	21,7
	Bueno	4	6,3	6,7	28,3
	Muy bueno	43	68,3	71,7	100,0
	Total	60	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,8		
Total		63	100,0		

Valore la limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	6	9,5	9,7	11,3
	Bueno	4	6,3	6,5	17,7
	Muy bueno	51	81,0	82,3	100,0
	Total	62	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		63	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	9	14,3	14,3	15,9
	Bueno	3	4,8	4,8	20,6
	Muy bueno	50	79,4	79,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Valore la vigilancia/seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	5	7,9	8,2	9,8
	Bueno	3	4,8	4,9	14,8
	Muy bueno	52	82,5	85,2	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

Valore el nivel de calidad de la comida en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	38	60,3	62,3	62,3
	Malo	13	20,6	21,3	83,6
	Regular	4	6,3	6,6	90,2
	Bueno	4	6,3	6,6	96,7
	Muy bueno	2	3,2	3,3	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		