

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



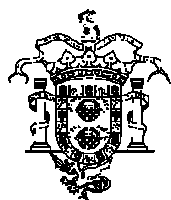
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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**

(DATOS GLOBALES) 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 **CENTRO SAN FRANCISCO (DATOS GLOBALES) 2017** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Mayores de 65 años

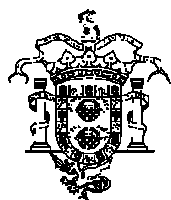
• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 83 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 **CENTRO COMEDOR SAN FRANCISCO (DATOS GLOBALES)** el evento cultural de la con un valor de **4.82** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad al recinto	83	4,76
Valore la limpieza del recinto	83	4,75
¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor?	83	4,71
¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	83	4,79
Valore el nivel de calidad de la comida en general	83	2,42
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	83	4,82

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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

	2017			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la accesibilidad al recinto	93,9	3,7	2,4	96,3
Valore la limpieza del recinto	91,5	1,2	7,3	98,8
¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor?	87,9	1,2	10,8	98,7
¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	92,6	1,2	6,2	98,8
Valore el nivel de calidad de la comida en general	30	65	5	35
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	94,1	5,9	0	94,1

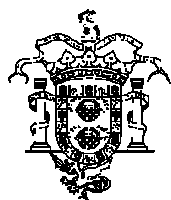
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

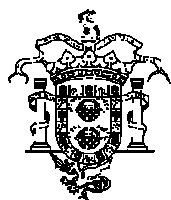
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,4	2,4	2,4
	Mal	1	1,2	1,2	3,7
	Regular	2	2,4	2,4	6,1
	Bien	4	4,8	4,9	11,0
	Muy bien	73	88,0	89,0	100,0
	Total	82	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		83	100,0		

Valore la limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	6	7,2	7,3	8,5
	Bien	4	4,8	4,9	13,4
	Muy bien	71	85,5	86,6	100,0
	Total	82	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		83	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	9	10,8	10,8	12,0
	Bien	3	3,6	3,6	15,7
	Muy bien	70	84,3	84,3	100,0
	Total	83	100,0	100,0	



¿ Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	5	6,0	6,2	7,4
	Bien	3	3,6	3,7	11,1
	Muy bien	72	86,7	88,9	100,0
	Total	81	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		83	100,0		

Valore el nivel de calidad de la comida en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	38	45,8	47,5	47,5
	Mal	14	16,9	17,5	65,0
	Regular	4	4,8	5,0	70,0
	Bien	4	4,8	5,0	75,0
	Muy bien	20	24,1	25,0	100,0
	Total	80	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,6		
Total		83	100,0		

Nivel de calidad en general del centro de San Francisco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	5,9	5,9
	Muy bien	16	19,3	94,1	100,0
	Total	17	20,5	100,0	
Perdidos	Sistema	66	79,5		
Total		83	100,0		