

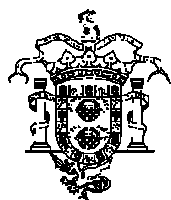
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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
(CENTRO DE DÍA) 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 – CENTRO DE DÍA** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

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

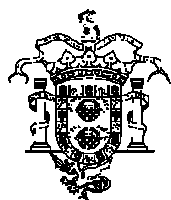
• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 20 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

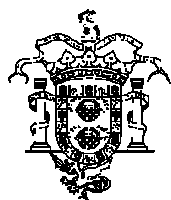


2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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 – CENTRO DE DÍA** el evento cultural de la con un valor de **4.82** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad al recinto	20	4,95
Valore la limpieza del recinto	20	5
¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida?	20	5
¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor?	20	5
¿Cómo es el trato que le da el personal de los talleres?	20	5
¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	20	5
Valore el nivel de calidad de la comida en general	20	4,84
Valore el horario de los talleres de manualidades	20	4,94
Nivel de calidad en general de las comidas extraordinarias del día del abuelo , Navidades, etc...	20	4,84
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	20	4,82

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	100	0	0	100
Valore la limpieza del recinto	100	0	0	100
¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida?	100	0	0	100
¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor?	100	0	0	100
¿Cómo es el 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	94,7	5,3	0	94,7
Valore el horario de los talleres de manualidades	100	0	0	100
Nivel de calidad en general de las comidas extraordinarias del día del abuelo, Navidades, etc...	94,7	5,3	0	94,7
Nivel de calidad en general del centro de San Francisco	94,1	5,9	0	94,1

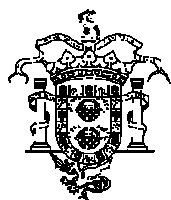
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	19	95,0	95,0	95,0
	Hombre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Valore la accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,0	5,0	5,0
	Muy bien	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Valore la limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	20	100,0	100,0	100,0

¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida?

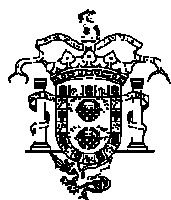
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	19	95,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	20	100,0	100,0	100,0

¿ Cómo es el trato que le da el personal de los talleres?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	20	100,0	100,0	100,0



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	20	100,0	100,0	100,0

Valore el nivel de calidad de la comida en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,0	5,3	5,3
	Muy bien	18	90,0	94,7	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		

Valore el horario de los talleres de manualidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,0	5,9	5,9
	Muy bien	16	80,0	94,1	100,0
	Total	17	85,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	15,0		
Total		20	100,0		

Nivel de calidad en general de las comidas extraordinarias del día del abuelo,Navidades,etc...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,0	5,3	5,3
	Muy bien	18	90,0	94,7	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		

Nivel de calidad en general del centro de San Francisco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,0	5,9	5,9
	Muy bien	16	80,0	94,1	100,0
	Total	17	85,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	15,0		
Total		20	100,0		