

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO:  
COMEDOR SOCIAL SAN FRANCISCO (ENTREGA EN MANO)  
2021  
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y  
BIENESTAR ANIMAL  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio: **COMEDOR SOCIAL SAN FRANCISCO (ENTREGA EN MANO) 2021** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 30 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio COMEDOR SOCIAL SAN FRANCISCO (ENTREGA EN MANO) 2021** con un valor de **4,90** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad al recinto	30	4,97
Lugar por donde reparten la comida	30	4,97
Limpieza del recinto	30	5,00
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	30	5,00
Valore las MEDIDAS de seguridad de higiene por motivo COVID	30	5,00
Vigilancia /Seguridad	30	4,97
Nivel de Calidad de la comida en general	30	<b>4,90</b>

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

<b>AÑO 2021</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad al recinto	0%	0%	100%	100%
Lugar por donde reparten la comida	0%	0%	100%	100%
Limpieza del recinto	0%	0%	100%	100%
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	0%	0%	100%	100%
Valore las MEDIDAS de seguridad de higiene por motivo COVID	0%	0%	100%	100%
Vigilancia /Seguridad	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad de la comida en general	0%	3,3%	96,70%	100%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### [Accesibilidad al recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,3	3,3	3,3
	Muy bien	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

#### [Lugar por donde reparten la comida]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,3	3,3	3,3
	Muy bien	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

#### [Limpieza del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	30	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	30	100,0	100,0	100,0

#### [Valore las MEDIDAS de seguridad de higiene por motivo COVID]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	30	100,0	100,0	100,0

#### [Vigilancia /Seguridad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,3	3,3	3,3
	Muy bien	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



**[Nivel de Calidad de la comida en general]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	3,3	3,3	3,3
Bien	1	3,3	3,3	6,7
Muy bien	28	93,3	93,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**¿Cómo distribuye Ud. la comida los fines de semana?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Lo distribuye Ud.	19	63,3	63,3	63,3
Otros	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**¿Cómo distribuye Ud. la comida los fines de semana?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	19	63,3	63,3	63,3
Comida cruda.	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**¿Alguna vez ha ido Ud. por comida al comedor y no han tenido?**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	30	100,0

**¿Alguna vez ha ido Ud. por comida al comedor y no han tenido?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	30	100,0	100,0	100,0

**¿Alguna vez ha ido Ud. por comida al comedor y no han tenido?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	30	100,0	100,0	100,0



**¿Alguna vez ha ido Ud. por comida al comedor y no han tenido?**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	30	100,0

**¿Alguna vez ha ido Ud. por comida al comedor y no han tenido?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	30	100,0	100,0	100,0

**¿Se ha encontrado Ud. alguna vez la comida en mal estado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	30	100,0	100,0	100,0

**¿Se ha encontrado Ud. alguna vez la comida en mal estado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	30	100,0	100,0	100,0

**¿Cómo transporta Ud. la comida que le dan en el comedor?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Caminando	30	100,0	100,0	100,0

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	14	46,7	46,7	46,7
No	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	14	46,7	100,0	100,0
Perdidos Sistema	16	53,3		
Total	30	100,0		



En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	30	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	2	6,7	6,7	6,7
No	28	93,3	93,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

En caso de uso, Valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS, desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	30	100,0