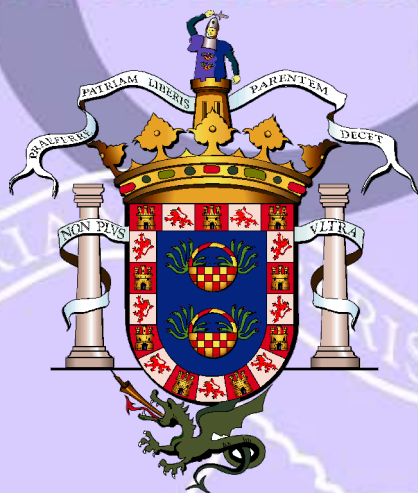


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
COMEDOR SOCIAL "SAN FRANCISCO" (CENTRO DE DÍA) 2019
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 **COMEDOR SOCIAL “SAN FRANCISCO” (CENTRO DE DÍA) 2019** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 33 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 DEL COMEDOR SAN FRANCISCO (CENTRO DE DÍA)** con un valor de **4,70** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	33	4,82
Limpieza del recinto	32	4,91
¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida?	33	4,67
¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor?	33	4,91
¿Cómo es el trato que le da el personal de los talleres?	28	4,71
¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	33	4,88
Nivel de Calidad de la comida en general	33	4,61
Valore las actividades que realiza en los talleres de manualidades	27	4,81
Nivel de Calidad en general de las comidas extraordinarias del Día del Abuelo, Navidades, etc...	33	4,94
Nivel de Calidad en general del Centro de San Francisco	33	4,70

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

	2019			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	100	0	0	100
Limpieza del recinto	96,9	0	3,1	100
¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida?	90,9	3	6,1	97
Como es el trato que le da el personal del comedor	97	0	3	100
Como es el trato que le da el personal de los talleres	89,3	3,6	7,1	96,4
Que valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones	100	0	0	100
Nivel de Calidad de la comida en general	90,9	0	9,1	100

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.



Valore las actividades que realiza en los talleres de manualidades	96,3	0	3,7	100
Nivel de Calidad en general de las comidas extraordinarias del Día del Abuelo, Navidades, etc...	100	0	0	100
Nivel de Calidad en general del Centro de San Francisco	94	3	3	97

3. TABLA DE FRECUENCIA

sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	24	72,7	72,7	72,7
Masculino	9	27,3	27,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Estado Civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casado/a	3	9,1	9,4	9,4
Soltero/a	7	21,2	21,9	31,3
Separado/a	2	6,1	6,3	37,5
Viudo/a	20	60,6	62,5	100,0
Total	32	97,0	100,0	
Perdidos Sistema	1	3,0		
Total	33	100,0		

Accesibilidad al recinto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	6	18,2	18,2	18,2
Muy bien	27	81,8	81,8	100,0
Total	33	100,0	100,0	



Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,0	3,1	3,1
	Regular	1	3,0	3,1	6,3
	Bien	30	90,9	93,8	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,0	3,0	3,0
	Regular	2	6,1	6,1	9,1
	Bien	4	12,1	12,1	21,2
	Muy bien	26	78,8	78,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,0	3,0	3,0
	Bien	1	3,0	3,0	6,1
	Muy bien	31	93,9	93,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,0	3,6	3,6
	Regular	2	6,1	7,1	10,7
	Muy bien	25	75,8	89,3	100,0
	Total	28	84,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	15,2		
Total		33	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	12,1	12,1	12,1
	Muy bien	29	87,9	87,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de la comida en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	9,1	9,1	9,1
	Bien	7	21,2	21,2	30,3
	Muy bien	23	69,7	69,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Valore las actividades que realiza en los talleres de manualidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,0	3,7	3,7
	Bien	3	9,1	11,1	14,8
	Muy bien	23	69,7	85,2	100,0
	Total	27	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	18,2		
Total		33	100,0		

Nivel de Calidad en general de las comidas extraordinarias del Día del Abuelo, Navidades, etc...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	6,1	6,1	6,1
	Muy bien	31	93,9	93,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



Nivel de Calidad en general del Centro de San Francisco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,0	3,0	3,0
	Regular	1	3,0	3,0	6,1
	Bien	5	15,2	15,2	21,2
	Muy bien	26	78,8	78,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	