CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

# COMEDOR SAN FRANCISCO (USUARIOS CENTRO) 2024

## CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA

## CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administración Pública, 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 público: **COMEDOR SOCIAL SAN FRANCISCO (USUARIOS CENTRO) 2024** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y salud Pública 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 2024
- **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** con un valor de **4,20** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|---|---|
| Accesibilidad al recinto | 30 | 4,53 |
| Limpieza del recinto | 30 | 5,00 |
| ¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida? | 30 | 4,27 |
| ¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor? | 30 | 4,90 |
| ¿Cómo es el trato que le da el personal de los talleres? | 21 | 4,95 |
| ¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones? | 30 | 5,00 |
| Nivel de Calidad de la comida en general | 30 | 3,27 |
| Valore las actividades que realiza en los talleres de manualidades | 22 | 4,86 |
| Nivel de Calidad en general de las comidas extraordinarias del Día del Abuelo, Navidades, etc. | 27 | 4,96 |
| Nivel de Calidad en general del Centro de San Francisco | 30 | **4,20** |

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

| AÑO 2024 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **VALORACIÓN** | **INSATISFECHOS[1]** | **CONFORMES[2]** | **SATISFECHOS[3]** | **CONFORMIDAD TOTAL[4]** |
| Accesibilidad al recinto | 6,7% | 6,7% | 86,6% | 93,3% |
| Limpieza del recinto | 0% | 0% | 100% | 100% |
| ¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida? | 13,3% | 13,4% | 73,3% | 86,7% |
| ¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor? | 0% | 3,3% | 96,7% | 100% |
| ¿Cómo es el trato que le da el personal de los talleres? | 0% | 0% | 100% | 100% |
| ¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones? | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Nivel de Calidad de la comida en general | 43,4% | 13,3% | 43,3% | 56,6% |
| Valore las actividades que realiza en los talleres de manualidades | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Nivel de Calidad en general de las comidas extraordinarias del Día del Abuelo, Navidades, etc. | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Nivel de Calidad en general del Centro de San Francisco | 3,3% | 26,7% | 70% | 96,7% |

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

# 3. TABLAS DE FRECUENCIA

**Sexo**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Femenino | 25 | 83,3 | 83,3 | 83,3 |
| | Masculino | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

**Estado Civil**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Casado/a | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Soltero/a | 4 | 13,3 | 13,3 | 20,0 |
| | Separado/a | 6 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| | Viudo/a | 18 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

**[Accesibilidad al recinto]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Regular | 2 | 6,7 | 6,7 | 13,4 |
| | Bien | 2 | 6,7 | 6,7 | 20,1 |
| | Muy bien | 24 | 79,0 | 79,9 | 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 |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | Mal | 3 | 10,0 | 10,0 | 13,3 |
| | Regular | 4 | 13,4 | 13,4 | 26,7 |
| | Bien | 1 | 3,3 | 3,3 | 30,0 |
| | Muy bien | 21 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | Bien | 1 | 3,3 | 3,3 | 6,6 |
| | Muy bien | 28 | 93,4 | 93,4 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 1 | 3,3 | 4,8 | 4,8 |
| | Muy bien | 20 | 66,7 | 95,2 | 100,0 |
| | Total | 21 | 70,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 9 | 30,0 | | |
| Total | | 30 | 100,0 | | |

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

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

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Mal | 8 | 26,7 | 26,7 | 43,4 |
| | Regular | 4 | 13,3 | 13,3 | 56,7 |
| | Muy bien | 13 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore las actividades que realiza en los talleres de manualidades]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 3 | 10,0 | 13,6 | 13,6 |
| | Muy bien | 19 | 63,3 | 86,4 | 100,0 |
| | Total | 22 | 73,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 8 | 26,7 | | |
| Total | | 30 | 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 | 1 | 3,3 | 3,7 | 3,7 |
| | Muy bien | 26 | 86,7 | 96,3 | 100,0 |
| | Total | 27 | 90,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 10,0 | | |
| Total | | 30 | 100,0 | | |

**[Nivel de Calidad en general del Centro de San Francisco]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | Regular | 8 | 26,7 | 26,7 | 30,0 |
| | Bien | 5 | 16,7 | 16,7 | 46,7 |
| | Muy bien | 16 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | 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 afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | No | 2 | 6,7 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 28 | 93,3 | | |
| 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 | No | 30 | 100,0 | 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 |