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 (ENTREGA EN MANO) 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 (ENTREGA EN MANO) 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 **4,53** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	30	4,33
Lugar por donde reparten la comida	30	4,80
Limpieza del recinto	30	4,93
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	30	4,93
Vigilancia /Seguridad	30	4,73
Nivel de Calidad de la comida en general	30	**4,53**

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	10%	13,3%	76,7%	90%
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%
Vigilancia /Seguridad	6,7%	0%	93,3%	93,3%
Nivel de Calidad de la comida en general	6,7%	10%	83,3%	93,3%

[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

[Accesibilidad al recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	10,0	10,0	10,0
	Regular	4	13,3	13,3	23,3
	Bien	3	10,0	10,0	33,3
	Muy bien	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Lugar por donde reparten la comida]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Limpieza del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	6,7	6,7	6,7
	Muy bien	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	6,7	6,7	6,7
	Muy bien	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Vigilancia /Seguridad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	2	6,7	6,7	13,4
	Muy bien	26	86,6	86,6	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad de la comida en general]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	3	10,0	10,0	16,7
	Bien	2	6,7	6,7	23,4
	Muy bien	23	76,6	76,6	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Me lo dan ya hecho	19	63,3	63,3	63,3
	Lo distribuye Ud.	5	16,7	16,7	80,0
	Otros	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Comentario] ¿Cómo distribuye Ud. la comida los fines de semana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		27	90,1	90,1	90,1
	Mejorar la comida	1	3,3	3,3	93,4
	Que no repitan la misma comida en la misma semana	1	3,3	3,3	96,7
	Su hija	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Otros	2	6,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	28	93,3		
Total		30	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		29	96,7	96,7	96,7
	Por falta de personal	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	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	29	96,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	30	100,0

[Comentario] ¿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

[Comentario]¿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	Vehículo propio	4	13,3	13,3	13,3
	COA	4	13,3	13,3	26,6
	Caminando	21	70,1	70,1	96,7
	Transporte público	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	26,7	27,6	27,6
	No	21	70,0	72,4	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	9	30,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	21	70,0		
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	1	3,3	3,3	3,3
	No	29	96,7	96,7	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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	1	3,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	29	96,7		
Total		30	100,0		