

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) 2023

**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) 2023** 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 2023
- **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 **4,00** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	30	4,53
Lugar por donde reparten la comida	30	4,37
Limpieza del recinto	30	4,50
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	30	4,37
Vigilancia/Seguridad	30	4,00
Nivel de Calidad de la comida en general	30	4,00

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	0%	3,3%	96,7%	100%
Lugar por donde reparten la comida	0%	20%	80%	100%
Limpieza del recinto	0%	6,7%	93,3%	100%
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	3,3%	13,3%	83,4%	96,7%
Vigilancia/Seguridad	3,3%	30%	66,7%	96,7%
Nivel de Calidad de la comida en general	3,3%	23,4%	73,3%	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

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,3	3,3	3,3
	Bien	12	40,0	40,0	43,3
	Muy bien	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Lugar por donde reparten la comida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	20,0	20,0	20,0
	Bien	7	23,3	23,3	43,3
	Muy bien	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	11	36,6	36,6	43,3
	Muy bien	17	56,7	56,7	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	Mal	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	4	13,3	13,3	16,7
	Bien	8	26,7	26,7	43,3
	Muy bien	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Vigilancia/Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	9	30,0	30,0	33,3
	Bien	9	30,0	30,0	63,3
	Muy bien	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de la comida en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	7	23,4	23,4	26,7
	Bien	13	43,3	43,3	70,0
	Muy bien	9	30,0	30,0	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	6	20,0	20,0	20,0
	Lo distribuye Ud.	23	76,7	76,7	96,7
	Otros	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

[Comentario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		29	96,7	96,7	96,7
	ME LO DAN OTRAS PERSONAS	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	1	3,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	29	96,7		
Total		30	100,0		

[Comentario]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	29	96,7	96,7	96,7
PORQUE LA HICIERON TARDE	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	20	66,7	100,0	100,0
Perdidos Sistema	10	33,3		
Total	30	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Llega Ud. tarde por el transporte que le lleva hasta allí	1	3,3	11,1	11,1
Otros	8	26,7	88,9	100,0
Total	9	30,0	100,0	
Perdidos Sistema	21	70,0		
Total	30	100,0		

[Comentario]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	22	73,3	73,3	73,3
PORQUE DICEN QUE NO TIENEN	7	23,3	23,3	96,7
PORQUE LA HACEN TARDE	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nunca	28	93,3	96,6	96,6

	A veces ¿Cómo?	1	3,3	3,4	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

[Comentario]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	29	96,7	96,7	96,7
MAL HECHA	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Moto	1	3,3	3,3	3,3
COA	6	20,0	20,0	23,3
Caminando	16	53,3	53,3	76,7
Transporte público	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	12	40,0	40,0	40,0
No	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	13	43,3	100,0	100,0
Perdidos Sistema	17	56,7		
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	3,4	3,4
	No	28	93,3	96,6	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	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	3	1	3,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	29	96,7		
Total		30	100,0		