

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 Y CENTRO DE DÍA SAN FRANCISCO (USUARIOS)  
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 Y CENTRO DE DÍA SAN FRANCISCO (USUARIOS) 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 **4,37** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad al recinto	30	4,77
Limpieza del recinto	30	4,80
¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida?	30	4,77
¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor?	30	4,60
¿Cómo es el trato que le da el personal de los talleres?	30	4,60
¿Qué valoración da Ud. a la vigilancia en las instalaciones?	30	4,43
Nivel de Calidad de la comida en general	30	4,37
ESTA PREGUNTA LA CONTESTA EL ENCUESTADO SIEMPRE Y CUANDO HAYA ASISTIDO A LOS TALLERES: Valore las actividades que realiza en los talleres de manualidades	30	4,43
Nivel de Calidad en general de las comidas extraordinarias del Día del Abuelo, Navidades, etc..	30	4,30
Nivel de Calidad en general del Centro Social San Francisco	30	4,37

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al recinto	0%	0%	100%	100%
Limpieza del recinto	0%	0%	100%	100%
¿Qué valoración le da Ud. al comedor donde le sirven la comida?	0%	0%	100%	100%
¿Cómo es el trato que le da el personal del comedor?	0%	13,3%	86,7%	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%	13,3%	86,7%	100%
Nivel de Calidad de la comida en general	0%	16,7%	83,3%	100%
ESTA PREGUNTA LA CONTESTA EL ENCUESTADO SIEMPRE Y CUANDO HAYA ASISTIDO A LOS TALLERES: Valore las actividades que realiza en los talleres de manualidades	0%	3,3%	96,7%	100%
Nivel de Calidad en general de las comidas extraordinarias del Día del Abuelo, Navidades, etc..	0%	6,7%	93,3%	100%
Nivel de Calidad en general del Centro Social San Francisco	0%	0%	100%	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

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	15	50,0	51,7	51,7
	Masculino	14	46,7	48,3	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	13	43,3	44,8	44,8
	Separado/a	8	26,7	27,6	72,4
	Viudo/a	8	26,7	27,6	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

#### Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	23,3	23,3	23,3
	Muy bien	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

#### Limpieza del recinto

		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	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	23,3	23,3	23,3



Muy bien	23	76,7	76,7	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	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	4	13,4	13,4	26,7
	Muy bien	22	73,3	73,3	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	12	40,0	40,0	40,0
	Muy bien	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	9	30,0	30,0	43,3
	Muy bien	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bien	9	30,0	30,0	46,7
	Muy bien	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**ESTA PREGUNTA LA CONTESTA EL ENCUESTADO SIEMPRE Y CUANDO HAYA ASISTIDO A LOS TALLERES: Valore las actividades que realiza en los talleres de manualidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,3	3,3	3,3
	Bien	15	50,0	50,0	53,3



Muy bien	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Bien	17	56,6	56,6	63,3
	Muy bien	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Nivel de Calidad en general del Centro Social San Francisco**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	63,3	63,3	63,3
	Muy bien	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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

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

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

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**¿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