



# CIUDAD AUTÓNOMA MELLEA

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 (GLOBAL) 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/asciudadanos/as sobre el servicio público: COMEDOR Y CENTRO DE DÍA SAN FRANCISCO (GLOBAL) 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: 60 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 **4,18** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	60	4,65
Limpieza del recinto	60	4,65
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	60	4,48
Vigilancia/Seguridad	60	4,22
Nivel de Calidad de la comida en general	60	4,18

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%	1,7%	98,3%	100%			
Limpieza del recinto	0%	3,3%	96,7%	100%			
¿Cómo es el trato que le da el personal del recinto?	1,7%	13,3%	85%	98,3%			
Vigilancia/Seguridad	1,7%	21,6%	76,7%	98,3%			
Nivel de Calidad de la comida en general	1,7%	20%	78,3%	98,3%			

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular* 

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> 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	1,7	1,7	1,7
	Bien	19	31,6	31,6	33,3
	Muy bien	40	66,7	66,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

#### Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,3	3,3	3,3
	Bien	17	28,4	28,4	31,7
	Muy bien	41	68,3	68,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	8	13,3	13,3	15,0
	Bien	12	20,0	20,0	35,0
	Muy bien	39	65,0	65,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

#### Vigilancia/Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	13	21,6	21,6	23,3
	Bien	18	30,0	30,0	53,3
	Muy bien	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	





#### Nivel de Calidad de la comida en general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	12	20,0	20,0	21,7
	Bien	22	36,6	36,6	58,3
	Muy bien	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	