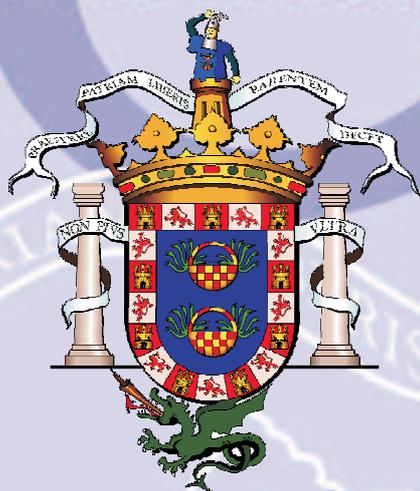


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS: CENTRO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO  
DOMICILIARIO (CASAD 2017)**

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y ADMINISTRACIONES PÚBLICA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 evento cultural de **CASAD** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Mayores de 65 años
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 200 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre **CASAD** el evento cultural de la con un valor de **3.77** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore en caso de respuesta afirmativa	200	3,77

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
En caso de respuesta afirmativa, valore	67,2	13,1	19,7	86,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

¿Sabía Ud. que es usuario/a del servicio CASAD?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	112	56,0	56,0	56,0
	No	88	44,0	44,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

¿Ha hecho uso alguna vez del servicio CASAD?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	57	28,5	28,5	28,5
	No	143	71,5	71,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

En caso de respuesta afirmativa, valore del 1 (muy mal) al 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	1,6	1,6
	Mal	7	3,5	11,5	13,1
	Regular	12	6,0	19,7	32,8
	Bien	26	13,0	42,6	75,4
	Muy bien	15	7,5	24,6	100,0
	Total	61	30,5	100,0	
Perdidos	Sistema	139	69,5		
Total		200	100,0		

En caso de respuesta negativa, explique cuál es el motivo de no haber hecho uso del servicio:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por desconocimiento	70	35,0	50,4	50,4
	No se en que consiste	28	14,0	20,1	70,5
	He llamado y no han venido	2	1,0	1,4	71,9
	Por que me ayuda algún familiar	33	16,5	23,7	95,7
	Otros	6	3,0	4,3	100,0
	Total	139	69,5	100,0	
Perdidos	Sistema	61	30,5		
Total		200	100,0		