

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS: CENTRO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO**

DOMICILIARIO (CASAD 2018)

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y ADMINISTRACIONES 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 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 **PROGRAMA DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA DOMICILIARIA AL MAYOR Y A PERSONAS CON DISCAPACIDAD CASAD) 2018** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios del programa.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 97 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 DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA DOMICILIARIA AL MAYOR Y A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CASAD)** con un valor de **4,57** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
En caso de haber hecho uso del servicio CASAD, valorarlo de 1 (muy mal) a 5 (muy bien)	19	4,57

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
En caso de haber hecho uso del servicio CASAD, valorarlo de 1 (muy mal) a 5 (muy bien)	94,8	5,3	0	94,8

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLA DE FRECUENCIA

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	61	62,9	62,9	62,9
	No	36	37,1	37,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

¿Ha hecho uso alguna vez del servicio CASAD?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	20	20,6	20,6	20,6
	No	77	79,4	79,4	100,0
	Total	97	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	1,0	5,3	5,3
	Bien	4	4,1	21,1	26,3
	Muy bien	14	14,4	73,7	100,0
	Total	19	19,6	100,0	
Perdidos	Sistema	78	80,4		
Total		97	100,0		