

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: POC-CASAD 2014
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de PUNTOS DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO SOBRE EL CENTRO DE ATENCIÓN Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DOMICILIARIOS (POC-CASAD) 2014 perteneciente a la Dirección General de Administraciones Públicas. Consejería de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población mayores y a personas con discapacidad de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** 1º semestre del presente año.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 429 encuestas

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TEST DE FIABILIDAD:** El α de Cronbach es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne **las cualidades esenciales** o no, valorándolo entre 0 y 1, **si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad** del cuestionario, siendo para dicho cuestionario $\alpha = 0,88$, **lo que nos muestra el alto grado de fiabilidad del cuestionario.**

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 DE POC-CASAD 2014** con un valor de 9,32.

Estadísticos descriptivos de POC- CASAD 2014

	N	Media (Del 1 al 10)
Acercar la administración al Ciudadano	429	8,76
valore si la información le llega correctamente	429	8,97
valore cortesía del personal que le ha atendido	429	9,45
Informar y Asesorar al ciudadano de los trámites del CASAD a realizar con cada una de las diversas Administraciones públicas	428	9,79
NIVEL DE CALIDAD DE LOS PUNTOS DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	429	9,32

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento:

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Acercar la administración al Ciudadano	83,5	2,5	14	83,5
valore si la información le llega correctamente	87,7	2,5	9,8	87,7
valore cortesía del personal que le ha atendido	95,1	0,9	4	95,1
Informar y Asesorar al ciudadano de los trámites del CASAD a realizar con cada una de las diversas Administraciones públicas	99,1	0	0,9	99,1
NIVEL DE CALIDAD DE LOS PUNTOS DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	91,1	1,4	7,5	91,1

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.