

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: CENTRO DE ATENCIÓN Y SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS DOMICILIARIOS (CASAD 2015)**
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda 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 del **CENTRO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO DOMICILIARIO (CASAD) 2015** perteneciente a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas. Dirección General de Administraciones Públicas.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla mayores de 65 años.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 214 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

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

Válidos	Sí	96	44,9	45,1	45,1
	No	117	54,7	54,9	100,0
	Total	213	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		214	100,0		

¿Ha hecho uso alguna vez del servicio CASAD?

Válidos	Sí	22	10,3	13,4	13,4
	No	142	66,4	86,6	100,0
	Total	164	76,6	100,0	
Perdidos	Sistema	50	23,4		
Total		214	100,0		

3. 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 DE CASAD** con un valor de **8,48** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CASAD	N	Media (Del 1 al 10)
Nivel de Calidad en general del Servicio CASAD	25	8,48

Fuente: Dirección General de Hacienda y Administraciones Públicas



Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios de dicho servicio:

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el nivel de calidad del Servicio CASAD	84	12	4	88

Fuente: Dirección General de Hacienda y 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.