

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:
AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (PRESENCIAL)
(1º SEMESTRE DEL 2017)
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 **AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL – PRESENCIAL (1º SEMESTRE 2017)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2017.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 9 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 DE AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL- PRESENCIAL (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,66** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	9	4,55
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	9	4,22
Adecuación de las instalaciones	9	4,66
Efectividad del Servicio Prestado	9	4,78
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	9	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	9	5
Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	9	4,66

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

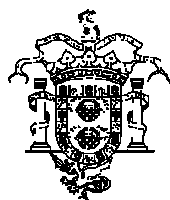
VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	88.8	11.	0	100
Adecuación de las instalaciones	100	0	0	100
Efectividad del Servicio Prestado	100	0	0	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Calidad de la Agencia Empleo y Desarrollo Local	100	0	0	100

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. TABLAS DE FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Carretera Hindúm-Cañada	2	22,2	25,0	25,0
	Centro	1	11,1	12,5	37,5
	La Libertad	1	11,1	12,5	50,0
	Cabrerizas	1	11,1	12,5	62,5
	El Príncipe	2	22,2	25,0	87,5
	Ataque seco	1	11,1	12,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
	Perdidos	Sistema	1	11,1	
Total		9	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	6	66,7	75,0	75,0
	Hombre	2	22,2	25,0	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	3	33,3	33,3	33,3
	Soltero	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Grad.Escolar/Eso	3	33,3	33,3	33,3
	Formac.Profesional	4	44,4	44,4	77,8
	Est.Universitarios	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	



Edad

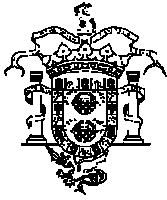
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	19	2	22,2	22,2	22,2
	20	1	11,1	11,1	33,3
	23	1	11,1	11,1	44,4
	24	1	11,1	11,1	55,6
	26	1	11,1	11,1	66,7
	27	1	11,1	11,1	77,8
	36	1	11,1	11,1	88,9
	41	1	11,1	11,1	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Situación actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	7	77,8	77,8	77,8
	Empleado	1	11,1	11,1	88,9
	Estudiante	1	11,1	11,1	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Marque la opción que proceda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Asesoramiento Empresarial	4	44,4	66,7	66,7
	Servicio de información sobre Ayudas y Subvenciones	1	11,1	16,7	83,3
	Seguimiento de emprendedores	1	11,1	16,7	100,0
	Total	6	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	33,3		
Total		9	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	44,4	44,4	44,4
	Muy bien	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	11,1	11,1	11,1
	Bien	4	44,4	44,4	55,6
	Muy bien	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Adecuación a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Efectividad del servicio presutado

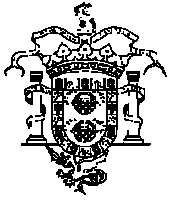
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	22,2	22,2	22,2
	Muy bien	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	9	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	9	100,0	100,0	100,0



Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

¿Como le ha llegado la información de que existe en Melilla un Agencia de Desarrollo local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Amigos	9	100,0	100,0	100,0