

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL
(1º SEMESTRE 2022)
CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio público: **AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (1º SEMESTRE 2022)** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 25 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,28** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	25	4,16
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	25	4,12
Adecuación de las instalaciones	25	4,32
Efectividad del servicio prestado	25	4,48
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	25	4,52
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	25	4,60
Nivel de Calidad General de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	25	4,28

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

PRIMER SEMESTRE 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	8%	8%	84%	92%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	8%	12%	80%	92%
Adecuación de las instalaciones	4%	16%	80%	96%
Efectividad del servicio prestado	8%	8%	84%	92%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	8%	4%	88%	92%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	8%	0%	92%	92%
Nivel de Calidad General de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	8%	8%	84%	92%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

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



3. TABLAS DE FRECUENCIA

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro	5	20,0	20,0	20,0
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	4,0	4,0	24,0
	Carretera Farhana - Constitución	2	8,0	8,0	32,0
	Victoria	3	12,0	12,0	44,0
	Real	1	4,0	4,0	48,0
	Isaac Peral - Tesorillo	1	4,0	4,0	52,0
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	4,0	4,0	56,0
	Hipódromo - Industrial	4	16,0	16,0	72,0
	Alfonso XIII	4	16,0	16,0	88,0
	Reina Regente	1	4,0	4,0	92,0
	Ataque Seco	1	4,0	4,0	96,0
	Hebreo	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	12	48,0	48,0	48,0
	Masculino	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	17	68,0	68,0	68,0
	Soltero/a	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	,00	1	4,0	4,0	4,0
	25,00	1	4,0	4,0	8,0
	29,00	1	4,0	4,0	12,0



30,00	2	8,0	8,0	20,0
33,00	1	4,0	4,0	24,0
35,00	1	4,0	4,0	28,0
36,00	2	8,0	8,0	36,0
37,00	2	8,0	8,0	44,0
39,00	2	8,0	8,0	52,0
43,00	1	4,0	4,0	56,0
46,00	1	4,0	4,0	60,0
48,00	1	4,0	4,0	64,0
49,00	1	4,0	4,0	68,0
50,00	4	16,0	16,0	84,0
51,00	1	4,0	4,0	88,0
53,00	1	4,0	4,0	92,0
55,00	1	4,0	4,0	96,0
56,00	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

NIVEL DE ESTUDIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin estudios	1	4,0	4,0	4,0
Estudios Primarios	2	8,0	8,0	12,0
Graduado Escolar/ESO	2	8,0	8,0	20,0
Formación Profesional	11	44,0	44,0	64,0
Estudios Universitarios	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

SITUACIÓN ACTUAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Desempleado	2	8,0	8,0	8,0
Empleado	22	88,0	88,0	96,0
Estudiante	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

[Asesoramiento Empresarial]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	11	44,0	44,0	44,0
Sí	14	56,0	56,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

[Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones]



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	5	20,0	20,0	20,0
	Sí	20	80,0	80,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Acciones Formativas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	84,0	84,0	84,0
	Sí	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Análisis de Viabilidad de Proyectos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	24	96,0	96,0	96,0
	Sí	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Seguimiento de Emprendedores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	19	76,0	76,0	76,0
	Sí	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Mal	1	4,0	4,0	8,0
	Regular	2	8,0	8,0	16,0
	Bien	10	40,0	40,0	56,0
	Muy bien	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado



Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Mal	1	4,0	4,0	8,0
	Regular	3	12,0	12,0	20,0
	Bien	9	36,0	36,0	56,0
	Muy bien	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	4	16,0	16,0	20,0
	Bien	5	20,0	20,0	40,0
	Muy bien	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Efectividad del servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Mal	1	4,0	4,0	8,0
	Regular	2	8,0	8,0	16,0
	Bien	2	8,0	8,0	24,0
	Muy bien	19	76,0	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Mal	1	4,0	4,0	8,0
	Regular	1	4,0	4,0	12,0
	Bien	3	12,0	12,0	24,0
	Muy bien	19	76,0	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Mal	1	4,0	4,0	8,0
	Bien	3	12,0	12,0	20,0



Muy bien	20	80,0	80,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad General de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Mal	1	4,0	4,0	8,0
	Regular	2	8,0	8,0	16,0
	Bien	7	28,0	28,0	44,0
	Muy bien	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Prensa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	23	92,0	92,0	92,0
	Sí	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Radio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	25	100,0	100,0	100,0

[TV]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	23	92,0	92,0	92,0
	Sí	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Amigo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	28,0	28,0	28,0
	Sí	18	72,0	72,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



[Web]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No seleccionado	17	68,0	68,0	68,0
Sí	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Para mejorar el servicio prestado, señale las propuestas de mejora.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	17	68,0	68,0	68,0
Afectividad	1	4,0	4,0	72,0
Habilitar la posibilidad de obtener cita online, así como la posibilidad de una atención telemática.	1	4,0	4,0	76,0
La verdad es que no encuentro nada a mejorar, siempre que he ido me han atendido perfectamente.	1	4,0	4,0	80,0
Más empleo para jóvenes	1	4,0	4,0	84,0
Más información en los medios	1	4,0	4,0	88,0
Más información y formas de hacer llegar a los ciudadanos información referente a emprendimiento, ayudas etc.	1	4,0	4,0	92,0
Mayor accesibilidad informativa respecto a los servicios y atención que se prestan. Mi conocimiento de la existencia de dicha agencia fue a través de conocidos, y no desde la administración, estaría bien una mayor difusión y orientación sobre el uso	1	4,0	4,0	96,0
Mejor información	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	20	80,0	80,0	80,0
	No	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	24	96,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	4,0		
	Total	25	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	12,0	12,0	12,0
	Mal	3	12,0	12,0	24,0
	Regular	6	24,0	24,0	48,0
	Bien	5	20,0	20,0	68,0
	Muy bien	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	