

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

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 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 año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 63 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** con un valor de **4,37** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	63	4,27
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	63	4,13
Adecuación de las instalaciones	63	4,27
Efectividad del servicio prestado	63	4,43
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	63	4,56
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	63	4,60
Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	63	4,37

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	3,2%	12,7%	84,1%	96,8%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	4,8%	17,5%	77,7%	95,2%
Adecuación de las instalaciones	1,6%	19%	79,4%	98,4%
Efectividad del servicio prestado	4,8%	11,1%	84,1%	95,2%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	3,2%	4,8%	92%	96,8%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	4,8%	3,2%	92%	95,2%
Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	4,8%	6,3%	88,9%	95,2%

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	El Carmen - Monte M ^o Cristina	2	3,2	3,2	3,2
	Centro	15	23,8	23,8	27,0
	Las Palmeras - Hernán Cortés	2	3,2	3,2	30,2
	Carretera Farhana - Constitución	3	4,8	4,8	34,9
	La Libertad	3	4,8	4,8	39,7
	Victoria	7	11,1	11,1	50,8
	Real	4	6,3	6,3	57,1
	Batería Jota	1	1,6	1,6	58,7
	Cabrerizas	1	1,6	1,6	60,3
	Isaac Peral - Tesorillo	1	1,6	1,6	61,9
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	1,6	1,6	63,5
	Hipódromo - Industrial	10	15,9	15,9	79,4
	Alfonso XIII	7	11,1	11,1	90,5
	Reina Regente	2	3,2	3,2	93,7
	El Príncipe	1	1,6	1,6	95,2
	Ataque Seco	2	3,2	3,2	98,4
	Hebreo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	27	42,9	42,9	42,9
	Masculino	36	57,1	57,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	43	68,3	68,3	68,3
	Soltero/a	19	30,2	30,2	98,4
	Viudo/a	1	1,6	1,6	100,0



Total	63	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
,00	1	1,6	1,6	1,6
23,00	1	1,6	1,6	3,2
25,00	2	3,2	3,2	6,3
27,00	1	1,6	1,6	7,9
29,00	1	1,6	1,6	9,5
30,00	5	7,9	7,9	17,5
31,00	2	3,2	3,2	20,6
32,00	1	1,6	1,6	22,2
33,00	1	1,6	1,6	23,8
35,00	3	4,8	4,8	28,6
36,00	3	4,8	4,8	33,3
37,00	3	4,8	4,8	38,1
38,00	2	3,2	3,2	41,3
39,00	2	3,2	3,2	44,4
40,00	1	1,6	1,6	46,0
43,00	3	4,8	4,8	50,8
44,00	2	3,2	3,2	54,0
45,00	1	1,6	1,6	55,6
46,00	1	1,6	1,6	57,1
47,00	2	3,2	3,2	60,3
48,00	2	3,2	3,2	63,5
49,00	1	1,6	1,6	65,1
50,00	8	12,7	12,7	77,8
51,00	3	4,8	4,8	82,5
53,00	3	4,8	4,8	87,3
54,00	2	3,2	3,2	90,5
55,00	1	1,6	1,6	92,1
56,00	1	1,6	1,6	93,7
57,00	1	1,6	1,6	95,2
58,00	1	1,6	1,6	96,8
65,00	1	1,6	1,6	98,4
69,00	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	



NIVEL DE ESTUDIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	2	3,2	3,2	3,2
	Estudios Primarios	5	7,9	7,9	11,1
	Graduado Escolar/ESO	9	14,3	14,3	25,4
	Formación Profesional	22	34,9	34,9	60,3
	Estudios Universitarios	25	39,7	39,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	7	11,1	11,1	11,1
	Empleado	54	85,7	85,7	96,8
	Estudiante	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Asesoramiento Empresarial]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	32	50,8	50,8	50,8
	Sí	31	49,2	49,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	11	17,5	17,5	17,5
	Sí	52	82,5	82,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Acciones Formativas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	54	85,7	85,7	85,7
	Sí	9	14,3	14,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



[Análisis Formativas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	61	96,8	96,8	96,8
	Sí	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Seguimiento de Emprendedores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	47	74,6	74,6	74,6
	Sí	16	25,4	25,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	1	1,6	1,6	3,2
	Regular	8	12,7	12,7	15,9
	Bien	23	36,5	36,5	52,4
	Muy bien	30	47,6	47,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	2	3,2	3,2	4,8
	Regular	11	17,5	17,5	22,2
	Bien	23	36,5	36,5	58,7
	Muy bien	26	41,3	41,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	12	19,0	19,0	20,6
	Bien	18	28,6	28,6	49,2



Muy bien	32	50,8	50,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

[Efectividad del Servicio Prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	2	3,2	3,2	4,8
	Regular	7	11,1	11,1	15,9
	Bien	12	19,0	19,0	34,9
	Muy bien	41	65,1	65,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	1	1,6	1,6	3,2
	Regular	3	4,8	4,8	7,9
	Bien	15	23,8	23,8	31,7
	Muy bien	43	68,3	68,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	2	3,2	3,2	4,8
	Regular	2	3,2	3,2	7,9
	Bien	11	17,5	17,5	25,4
	Muy bien	47	74,6	74,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,2	3,2	3,2
	Mal	1	1,6	1,6	4,8
	Regular	4	6,3	6,3	11,1
	Bien	21	33,3	33,3	44,4



Muy bien	35	55,6	55,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

[Prensa] ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	57	90,5	90,5	90,5
	Sí	6	9,5	9,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Radio] ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	62	98,4	98,4	98,4
	Sí	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[TV] ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	60	95,2	95,2	95,2
	Sí	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Amigo] ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	22	34,9	34,9	34,9
	Sí	41	65,1	65,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Web] ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	41	65,1	65,1	65,1



Sí	22	34,9	34,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	38	60,3	60,3	60,3
	No	25	39,7	39,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	3,2	3,2	3,2
	No	60	95,2	96,8	100,0
	Total	62	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		63	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1(muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	12,7	16,7	16,7
	Mal	3	4,8	6,3	22,9
	Regular	10	15,9	20,8	43,8
	Bien	10	15,9	20,8	64,6
	Muy bien	17	27,0	35,4	100,0
	Total	48	76,2	100,0	
Perdidos	Sistema	15	23,8		
Total		63	100,0		