

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: AGENCIA DESARROLLO LOCAL 2014**  
**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA**  
**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 **AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL 2014** perteneciente a la Consejería de Economía y Hacienda de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 82 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen-Monte M <sup>o</sup> Cristina	1	1,2	1,5	1,5
	Centro	4	4,9	5,9	7,4
	Las Palmeras-Hernán Cortés	1	1,2	1,5	8,8
	La Libertad	4	4,9	5,9	14,7
	B.Victoria	11	13,4	16,2	30,9
	Real	12	14,6	17,6	48,5
	Batería Jota	1	1,2	1,5	50,0
	Cabrerizas	5	6,1	7,4	57,4
	Isaac Peral-Tesorillo	1	1,2	1,5	58,8
	Tiro Nacional-Polígono	3	3,7	4,4	63,2
	Hipódromo Industrial	12	14,6	17,6	80,9
	Alfonso XIII	2	2,4	2,9	83,8
	Reina Regente	2	2,4	2,9	86,8
	El Príncipe	2	2,4	2,9	89,7
	Ataque seco	2	2,4	2,9	92,6
	B. Hebreo	1	1,2	1,5	94,1
	General Larrea	3	3,7	4,4	98,5
	Héroes de España	1	1,2	1,5	100,0
	Total	68	82,9	100,0	
Perdidos	Sistema	14	17,1		
Total		82	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	39	47,6	49,4	49,4
	Hombre	40	48,8	50,6	100,0
	Total	79	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,7		
Total		82	100,0		



**Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	9	11,0	11,0	11,0
20	1	1,2	1,2	12,2
21	4	4,9	4,9	17,1
22	7	8,5	8,5	25,6
23	1	1,2	1,2	26,8
24	3	3,7	3,7	30,5
25	3	3,7	3,7	34,1
26	3	3,7	3,7	37,8
27	6	7,3	7,3	45,1
28	3	3,7	3,7	48,8
29	5	6,1	6,1	54,9
30	4	4,9	4,9	59,8
31	1	1,2	1,2	61,0
32	5	6,1	6,1	67,1
33	2	2,4	2,4	69,5
34	1	1,2	1,2	70,7
35	2	2,4	2,4	73,2
37	4	4,9	4,9	78,0
38	1	1,2	1,2	79,3
39	1	1,2	1,2	80,5
40	1	1,2	1,2	81,7
41	3	3,7	3,7	85,4
42	1	1,2	1,2	86,6
45	2	2,4	2,4	89,0
46	2	2,4	2,4	91,5
47	1	1,2	1,2	92,7
48	1	1,2	1,2	93,9
51	2	2,4	2,4	96,3
53	1	1,2	1,2	97,6
54	1	1,2	1,2	98,8
56	1	1,2	1,2	100,0
Total	82	100,0	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 LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL 2014** con un valor de **9,68** sobre 10.

#### Estadísticos descriptivos de AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	82	9,48
<b>Señalización de las indicaciones para la petición del servicio</b>	81	9,43
<b>Adecuación a las instalaciones</b>	82	9,66
<b>Efectividad del servicio prestado</b>	82	9,78
<b>Adecuación del servicio prestado por el personal responsable</b>	82	9,88
<b>Valore la cortesía del personal que le ha atendido</b>	82	9,95
<b>Nivel de calidad de la agencia de desarrollo local</b>	82	9,68

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	95,1	0,0	4,9	100
<b>Señalización de las indicaciones para la petición del servicio</b>	95,1	1,2	3,7	98,8
<b>Adecuación a las instalaciones</b>	98,8	0,0	1,2	100
<b>Efectividad del servicio prestado</b>	97,6	0,0	2,4	100
<b>Adecuación del servicio prestado por el personal responsable</b>	100,0	0,0	0,0	100
<b>Valore la cortesía del personal que le ha atendido</b>	100,0	0,0	0,0	100
<b>Nivel de calidad de la agencia de desarrollo local</b>	98,8	0,0	1,2	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.