

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 (ONLINE)

(1º SEMESTRE 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 – ON LINE (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:** 27 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 – ON LINE (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **3,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	25	4,04
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	25	3,60
Adecuación de las instalaciones	25	3,96
Efectividad del Servicio Prestado	25	4,00
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	25	4,08
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	25	4,40
Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	25	3,56

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			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	72	4	24	96
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	60	20	20	80
Adecuación de las instalaciones	76	8	8	92
Efectividad del Servicio Prestado	75	12,5	12,5	87,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	76	16	8	84
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	80	4	16	96
Calidad de la Agencia Empleo y Desarrollo Local	60	20	20	80

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	Barrio Del Carmen	2	7,4	7,7	7,7
	Príncipe	2	7,4	7,7	15,4
	Barrio del General Gómez Jordana	5	18,5	19,2	34,6
	Barrio Constitución	1	3,7	3,8	38,5
	Barrio Virgen de la Victoria	2	7,4	7,7	46,2
	Barrio del Real	3	11,1	11,5	57,7
	Barrio de Batería Jota	1	3,7	3,8	61,5
	Barrio Colón	1	3,7	3,8	65,4
	Barrio Isaac Peral	1	3,7	3,8	69,2
	Barrio Hipódromo	3	11,1	11,5	80,8
	Barrio de Alfonso XIII	1	3,7	3,8	84,6
	Barrio Industrial	1	3,7	3,8	88,5
	Barrio Concepción Arenal	1	3,7	3,8	92,3
	Barrio Cabrerizas	2	7,4	7,7	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	13	48,1	50,0	50,0
	Masculino	13	48,1	50,0	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		



ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	11	40,7	42,3	42,3
	Soltero/a	12	44,4	46,2	88,5
	Separado/a	3	11,1	11,5	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

NIVEL DE ESTUDIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Graduado Escolar/ESO	3	11,1	11,5	11,5
	Formación Profesional	11	40,7	42,3	53,8
	Estudios Universitarios	12	44,4	46,2	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	8	29,6	30,8	30,8
	Empleado	18	66,7	69,2	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

[Asesoramiento Empresarial]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	17	63,0	63,0	63,0



Sí	10	37,0	37,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	

[Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	9	33,3	33,3	33,3
	Sí	18	66,7	66,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

[Acciones Formativas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	20	74,1	74,1	74,1
	Sí	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

[Análisis Formativas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	26	96,3	96,3	96,3
	Sí	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

[Seguimiento de Emprendedores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	19	70,4	70,4	70,4
	Sí	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	4,0	4,0
	Regular	6	22,2	24,0	28,0
	Bien	8	29,6	32,0	60,0
	Muy bien	10	37,0	40,0	100,0
	Total	25	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	100,0		

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	4,0	4,0
	Mal	4	14,8	16,0	20,0
	Regular	5	18,5	20,0	40,0
	Bien	9	33,3	36,0	76,0
	Muy bien	6	22,2	24,0	100,0
	Total	25	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	100,0		

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	7,4	8,0	8,0
	Regular	4	14,8	16,0	24,0
	Bien	12	44,4	48,0	72,0
	Muy bien	7	25,9	28,0	100,0
	Total	25	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	100,0		



[Efectividad del Servicio Prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	7,4	8,3	8,3
	Mal	1	3,7	4,2	12,5
	Regular	3	11,1	12,5	25,0
	Bien	7	25,9	29,2	54,2
	Muy bien	11	40,7	45,8	100,0
	Total		24	88,9	100,0
Perdidos	Sistema	3	11,1		
Total		27	100,0		

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	4,0	4,0
	Mal	3	11,1	12,0	16,0
	Regular	2	7,4	8,0	24,0
	Bien	6	22,2	24,0	48,0
	Muy bien	13	48,1	52,0	100,0
	Total		25	92,6	100,0
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	100,0		

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	4,0	4,0
	Regular	4	14,8	16,0	20,0
	Bien	3	11,1	12,0	32,0
	Muy bien	17	63,0	68,0	100,0
	Total		25	92,6	100,0
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	100,0		



Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	14,8	16,0	16,0
	Mal	1	3,7	4,0	20,0
	Regular	5	18,5	20,0	40,0
	Bien	7	25,9	28,0	68,0
	Muy bien	8	29,6	32,0	100,0
	Total	25	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	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	22	81,5	81,5	81,5
	Sí	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	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	13	48,1	48,1	48,1
	Sí	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	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	17	63,0	63,0	63,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Sí	10	37,0	37,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	