

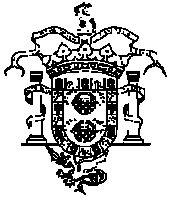
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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
(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 (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:** 35 encuestas (presencial y online)
- **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-ONLINE) (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **3,85** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	34	4,17
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	34	3,76
Adecuación de las instalaciones	34	4,14
Efectividad del Servicio Prestado	33	4,21
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	34	4,32
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	34	4,55
Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	34	3,85

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

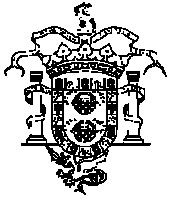
VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	79.4	2.9	17.6	97.1
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	67.6	17.9	14.7	82.4
Adecuación de las instalaciones	82.3	5.9	11.8	94.1
Efectividad del Servicio Prestado	81.8	9.1	9.1	90.9
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	82.3	11.8	5.9	88.2
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	85.3	2.9	11.8	97.1
Calidad de la Agencia Empleo y Desarrollo Local	70.6	14.7	14.7	85.3

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	El Carmen-Monte M ^a Cristina	2	5,7	5,9	5,9
	Carretera Hindúm-Cañada	4	11,4	11,8	17,6
	Centro	6	17,1	17,6	35,3
	Carretera Farhana-Constitución	1	2,9	2,9	38,2
	La Libertad	1	2,9	2,9	41,2
	B.Victoria	2	5,7	5,9	47,1
	Real	3	8,6	8,8	55,9
	Batería Jota	1	2,9	2,9	58,8
	Cabrerizas	2	5,7	5,9	64,7
	Isaac Peral-Tesorillo	1	2,9	2,9	67,6
	Hipódromo Industrial	3	8,6	8,8	76,5
	Alfonso XIII	1	2,9	2,9	79,4
	El Príncipe	3	8,6	8,8	88,2
	Ataque seco	1	2,9	2,9	91,2
	Concepción Arenal	1	2,9	2,9	94,1
	B. Hebreo	2	5,7	5,9	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	19	54,3	55,9	55,9
	Hombre	15	42,9	44,1	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		



Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	14	40,0	40,0	40,0
	Soltero	18	51,4	51,4	91,4
	Separado	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	19	2	5,7	5,7	5,7
	20	1	2,9	2,9	8,6
	23	2	5,7	5,7	14,3
	24	1	2,9	2,9	17,1
	25	1	2,9	2,9	20,0
	26	1	2,9	2,9	22,9
	27	1	2,9	2,9	25,7
	29	1	2,9	2,9	28,6
	30	1	2,9	2,9	31,4
	33	1	2,9	2,9	34,3
	34	1	2,9	2,9	37,1
	35	2	5,7	5,7	42,9
	36	3	8,6	8,6	51,4
	37	1	2,9	2,9	54,3
	39	2	5,7	5,7	60,0
	40	1	2,9	2,9	62,9
	41	2	5,7	5,7	68,6
	42	1	2,9	2,9	71,4
	46	1	2,9	2,9	74,3
	48	2	5,7	5,7	80,0
49	3	8,6	8,6	88,6	
50	1	2,9	2,9	91,4	
52	1	2,9	2,9	94,3	
54	1	2,9	2,9	97,1	
56	1	2,9	2,9	100,0	
Total		35	100,0	100,0	



Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Grad.Escolar/Eso	6	17,1	17,1	17,1
	Formac.Profesional	15	42,9	42,9	60,0
	Est.Universitarios	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Situacion actual

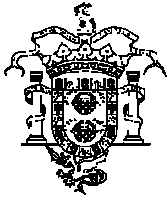
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	15	42,9	42,9	42,9
	Empleado	19	54,3	54,3	97,1
	Estudiante	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	6	17,1	17,6	20,6
	Bien	12	34,3	35,3	55,9
	Muy bien	15	42,9	44,1	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Mal	5	14,3	14,7	17,6
	Regular	5	14,3	14,7	32,4
	Bien	13	37,1	38,2	70,6
	Muy bien	10	28,6	29,4	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		



Adecuación a las instalaciones

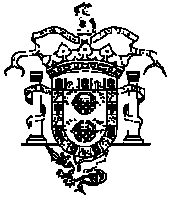
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,7	5,9	5,9
	Regular	4	11,4	11,8	17,6
	Bien	15	42,9	44,1	61,8
	Muy bien	13	37,1	38,2	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Efectividad del servicio presatado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,7	6,1	6,1
	Mal	1	2,9	3,0	9,1
	Regular	3	8,6	9,1	18,2
	Bien	9	25,7	27,3	45,5
	Muy bien	18	51,4	54,5	100,0
	Total	33	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,7		
Total		35	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Mal	3	8,6	8,8	11,8
	Regular	2	5,7	5,9	17,6
	Bien	6	17,1	17,6	35,3
	Muy bien	22	62,9	64,7	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	4	11,4	11,8	14,7
	Bien	3	8,6	8,8	23,5
	Muy bien	26	74,3	76,5	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	11,4	11,8	11,8
	Mal	1	2,9	2,9	14,7
	Regular	5	14,3	14,7	29,4
	Bien	10	28,6	29,4	58,8
	Muy bien	14	40,0	41,2	100,0
Total		34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		