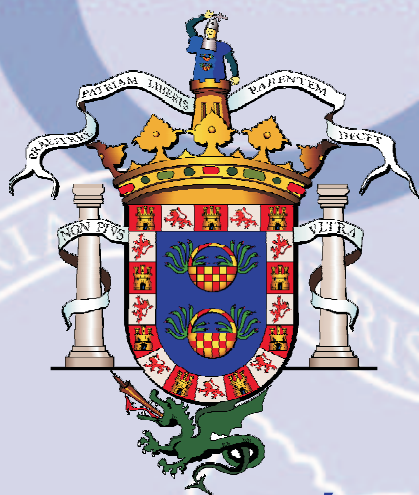


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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**

**(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 **LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (ACUMULATIVO) 2017** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 90 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 DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL** con un valor de **4,17** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	87	4,25
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	87	3,98
Adecuación a las instalaciones	87	4,28
Efectividad del servicio prestado	86	4,34
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	87	4,42
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	87	4,58
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	87	4,17

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>2017</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	80,5	4,5	14,9	95,4
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	72,4	12,6	14,9	87,3
Adecuación a las instalaciones	82,8	6,9	10,3	93,1
Efectividad del servicio prestado	82,6	8,2	9,3	91,9
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	83,9	6,8	9,2	93,1
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	87,3	4,5	8	95,3
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	79,3	11,5	9,2	88,5

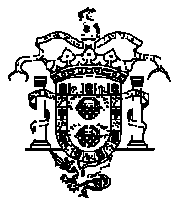
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.



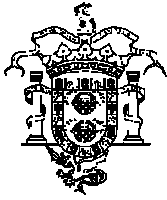
### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen-Monte M <sup>a</sup> Cristina	4	4,4	4,7	4,7
	Carretera Hindúm-Cañada	4	4,4	4,7	9,4
	Centro	18	20,0	21,2	30,6
	Carretera Farhana-Constitución	5	5,6	5,9	36,5
	La Libertad	2	2,2	2,4	38,8
	B.Victoria	6	6,7	7,1	45,9
	Real	11	12,2	12,9	58,8
	Batería Jota	3	3,3	3,5	62,4
	Cabrerizas	2	2,2	2,4	64,7
	Isaac Peral-Tesorillo	2	2,2	2,4	67,1
	Tiro Nacional-Polígono	2	2,2	2,4	69,4
	Hipódromo Industrial	8	8,9	9,4	78,8
	Alfonso XIII	1	1,1	1,2	80,0
	El Príncipe	5	5,6	5,9	85,9
	La Paz	1	1,1	1,2	87,1
	Ataque seco	2	2,2	2,4	89,4
	Concepción Arenal	1	1,1	1,2	90,6
	B. Hebreo	2	2,2	2,4	92,9
	General Larrea	1	1,1	1,2	94,1
	Medina Sidonia	1	1,1	1,2	95,3
	Héroes de España	1	1,1	1,2	96,5
	El Pueblo	1	1,1	1,2	97,6
	25,00	2	2,2	2,4	100,0
	Total	85	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,6		
Total		90	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	43	47,8	51,2	51,2
	Hombre	41	45,6	48,8	100,0
	Total	84	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	6,7		
Total		90	100,0		



**Estado civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	38	42,2	43,2	43,2
	Soltero	46	51,1	52,3	95,5
	Separado	4	4,4	4,5	100,0
	Total	88	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		90	100,0		

**Situación actual**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	35	38,9	39,3	39,3
	Empleado	47	52,2	52,8	92,1
	Estudiante	7	7,8	7,9	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

**Accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,3	3,4	3,4
	Mal	1	1,1	1,1	4,6
	Regular	13	14,4	14,9	19,5
	Bien	24	26,7	27,6	47,1
	Muy bien	46	51,1	52,9	100,0
	Total	87	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		90	100,0		

**Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,4	4,6	4,6
	Mal	7	7,8	8,0	12,6
	Regular	13	14,4	14,9	27,6
	Bien	25	27,8	28,7	56,3
	Muy bien	38	42,2	43,7	100,0
	Total	87	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		90	100,0		



#### Adecuación a las instalaciones

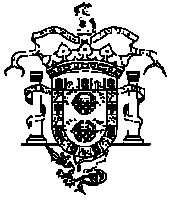
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,2	2,3	2,3
	Mal	4	4,4	4,6	6,9
	Regular	9	10,0	10,3	17,2
	Bien	24	26,7	27,6	44,8
	Muy bien	48	53,3	55,2	100,0
	Total		87	96,7	100,0
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		90	100,0		

#### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,3	3,5	3,5
	Mal	4	4,4	4,7	8,1
	Regular	8	8,9	9,3	17,4
	Bien	17	18,9	19,8	37,2
	Muy bien	54	60,0	62,8	100,0
	Total		86	95,6	100,0
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		

#### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Mal	5	5,6	5,7	6,9
	Regular	8	8,9	9,2	16,1
	Bien	15	16,7	17,2	33,3
	Muy bien	58	64,4	66,7	100,0
	Total		87	96,7	100,0
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		90	100,0		



**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Mal	3	3,3	3,4	4,6
	Regular	7	7,8	8,0	12,6
	Bien	9	10,0	10,3	23,0
	Muy bien	67	74,4	77,0	100,0
	Total	87	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		90	100,0		

**Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	6,7	6,9	6,9
	Mal	4	4,4	4,6	11,5
	Regular	8	8,9	9,2	20,7
	Bien	20	22,2	23,0	43,7
	Muy bien	49	54,4	56,3	100,0
	Total	87	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		90	100,0		