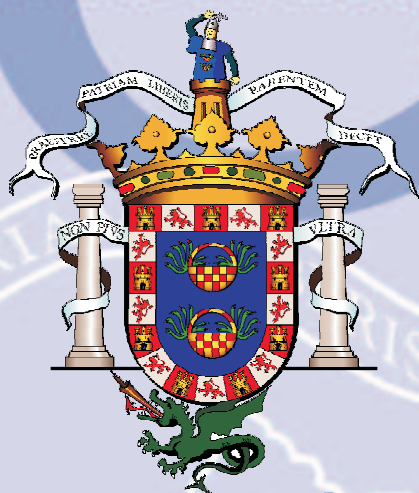


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 (PRESENCIAL)  
( 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 (ENCUESTAS PRESENCIALES) 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:** 42 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, **NIVEL DE CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL** con un valor de **4,73** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	42	4,52
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	42	4,52
Adecuación a las instalaciones	42	4,80
Efectividad del servicio prestado	42	4,83
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	42	4,85
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	42	4,88
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	42	4,73

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	95,3	4,8	0	95,3
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	92,9	2,4	4,8	97,7
Adecuación a las instalaciones	100	0	0	100
Efectividad del servicio prestado	97,6	0	2,4	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	97,6	0	2,4	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	97,7	2,4	0	97,7
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	97,7	2,4	0	97,7

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 FRECUENCIAS

#### Sexo

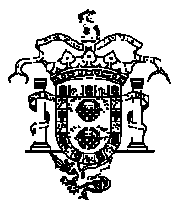
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	16	38,1	43,2	43,2
	Hombre	21	50,0	56,8	100,0
	Total	37	88,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	11,9		
Total		42	100,0		

#### Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	18	42,9	43,9	43,9
	Soltero	23	54,8	56,1	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		42	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	7,1	7,1	7,1
	19	2	4,8	4,8	11,9
	20	1	2,4	2,4	14,3
	21	1	2,4	2,4	16,7
	23	4	9,5	9,5	26,2
	24	1	2,4	2,4	28,6
	25	4	9,5	9,5	38,1
	26	5	11,9	11,9	50,0
	27	2	4,8	4,8	54,8
	29	2	4,8	4,8	59,5
	32	3	7,1	7,1	66,7
	33	1	2,4	2,4	69,0
	36	2	4,8	4,8	73,8
	38	4	9,5	9,5	83,3
	41	1	2,4	2,4	85,7
	43	1	2,4	2,4	88,1
	45	1	2,4	2,4	90,5
	47	1	2,4	2,4	92,9
	50	1	2,4	2,4	95,2
	53	1	2,4	2,4	97,6
54	1	2,4	2,4	100,0	
Total		42	100,0	100,0	



**Nivel de estudios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	1	2,4	2,5	2,5
	Est. Primarios	3	7,1	7,5	10,0
	Grad. Escolar/Eso	7	16,7	17,5	27,5
	Formac. Profesional	16	38,1	40,0	67,5
	Est. Universitarios	13	31,0	32,5	100,0
	Total	40	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,8		
Total		42	100,0		

**Situación actual**

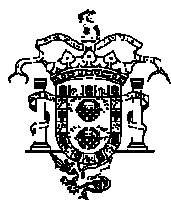
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	24	57,1	57,1	57,1
	Empleado	12	28,6	28,6	85,7
	Estudiante	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Marque la opción que proceda**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Asesoramiento Empresarial	21	50,0	55,3	55,3
	Servicio de información sobre Ayudas y Subvenciones	13	31,0	34,2	89,5
	Seguimiento de emprendedores	4	9,5	10,5	100,0
	Total	38	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	9,5		
Total		42	100,0		

**Accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,8	4,8	4,8
	Bien	12	28,6	28,6	33,3
	Muy bien	28	66,7	66,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,4	2,4	2,4
	Regular	2	4,8	4,8	7,1
	Bien	13	31,0	31,0	38,1
	Muy bien	26	61,9	61,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Adecuación a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	19,0	19,0	19,0
	Muy bien	34	81,0	81,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Efectividad del servicio prestado**

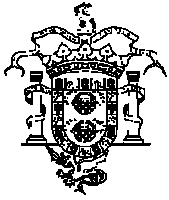
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,4	2,4	2,4
	Bien	5	11,9	11,9	14,3
	Muy bien	36	85,7	85,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,4	2,4	2,4
	Bien	4	9,5	9,5	11,9
	Muy bien	37	88,1	88,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,4	2,4	2,4
	Bien	2	4,8	4,8	7,1
	Muy bien	39	92,9	92,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,4	2,4	2,4
	Bien	7	16,7	16,7	19,0
	Muy bien	34	81,0	81,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla un Agencia de Empleo y Desarrollo Local?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	1	2,4	2,6	2,6
	Amigos	38	90,5	97,4	100,0
	Total	39	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	7,1		
Total		42	100,0		