

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)

(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 ONLINE) 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 1º semestre del ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 48 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 LA CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (ENCUESTAS ONLINE)** con un valor de **3,64** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	45	4,00
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	45	3,49
Adecuación a las instalaciones	45	3,80
Efectividad del servicio prestado	44	3,86
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	45	4,02
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	45	4,31
Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	45	3,64

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	66,7	4,4	28,9	95,6
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	53,4	22,2	24,4	77,8
Adecuación a las instalaciones	66,7	13,3	20	86,7
Efectividad del servicio prestado	68,2	15,9	15,9	84,1
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	71,1	13,3	15,6	86,7
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	77,8	6,6	15,6	93,4
Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	62,2	20	17,8	80

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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. TABLA DE FRECUENCIA

BARRIO

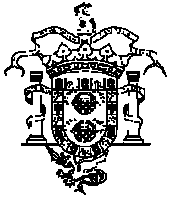
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte Mº	3	6,3	6,4	6,4
	Cristina				
	Carretera Hidúm	2	4,2	4,3	10,6
	Centro	12	25,0	25,5	36,2
	Carretera Farhana - Constitución	2	4,2	4,3	40,4
	Victoria	5	10,4	10,6	51,1
	Real	6	12,5	12,8	63,8
	Batería Jota	1	2,1	2,1	66,0
	Cabrerizas	1	2,1	2,1	68,1
	Isaac Peral - Tesorillo	1	2,1	2,1	70,2
	Tiro Nacional - Polígono	1	2,1	2,1	72,3
	Residencial La Paz				
	Hipódromo - Industrial	4	8,3	8,5	80,9
	Alfonso XIII	1	2,1	2,1	83,0
	El Príncipe	3	6,3	6,4	89,4
	General Gómez Jordana	1	2,1	2,1	91,5
	Ataque Seco	1	2,1	2,1	93,6
Hebreo	2	4,2	4,3	97,9	
Héroes de España	1	2,1	2,1	100,0	
	Total	47	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		48	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	27	56,3	57,4	57,4
	Masculino	20	41,7	42,6	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		48	100,0		

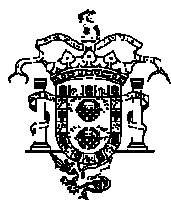
ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	20	41,7	42,6	42,6
	Soltero/a	23	47,9	48,9	91,5
	Separado/a	4	8,3	8,5	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		48	100,0		



EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	21	1	2,1	2,1	2,1
	23	1	2,1	2,1	4,3
	24	1	2,1	2,1	6,4
	25	4	8,3	8,5	14,9
	26	1	2,1	2,1	17,0
	27	2	4,2	4,3	21,3
	29	1	2,1	2,1	23,4
	30	3	6,3	6,4	29,8
	33	1	2,1	2,1	31,9
	34	2	4,2	4,3	36,2
	35	2	4,2	4,3	40,4
	36	3	6,3	6,4	46,8
	37	1	2,1	2,1	48,9
	38	1	2,1	2,1	51,1
	39	3	6,3	6,4	57,4
	40	1	2,1	2,1	59,6
	41	1	2,1	2,1	61,7
	42	2	4,2	4,3	66,0
	44	1	2,1	2,1	68,1
	45	1	2,1	2,1	70,2
	46	1	2,1	2,1	72,3
	48	3	6,3	6,4	78,7
	49	5	10,4	10,6	89,4
	50	1	2,1	2,1	91,5
	52	1	2,1	2,1	93,6
	54	1	2,1	2,1	95,7
	56	1	2,1	2,1	97,9
	57	1	2,1	2,1	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		48	100,0		



SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	11	22,9	23,4	23,4
	Empleado	35	72,9	74,5	97,9
	Estudiante	1	2,1	2,1	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		48	100,0		

Asesoramiento Empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	28	58,3	58,3	58,3
	SI	20	41,7	41,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones

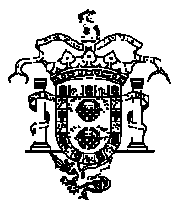
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	20	41,7	41,7	41,7
	SI	28	58,3	58,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Acciones Formativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	35	72,9	72,9	72,9
	SI	13	27,1	27,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Análisis Formativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	46	95,8	95,8	95,8
	SI	2	4,2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	



Seguimiento de Emprendedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	34	70,8	70,8	70,8
	SI	14	29,2	29,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

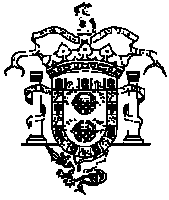
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	2,1	2,2	2,2
	Mal	1	2,1	2,2	4,4
	Regular	13	27,1	28,9	33,3
	Bien	12	25,0	26,7	60,0
	Muy Bien	18	37,5	40,0	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,3		
Total		48	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	4	8,3	8,9	8,9
	Mal	6	12,5	13,3	22,2
	Regular	11	22,9	24,4	46,7
	Bien	12	25,0	26,7	73,3
	Muy Bien	12	25,0	26,7	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,3		
Total		48	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	4,2	4,4	4,4
	Mal	4	8,3	8,9	13,3
	Regular	9	18,8	20,0	33,3
	Bien	16	33,3	35,6	68,9
	Muy Bien	14	29,2	31,1	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,3		
Total		48	100,0		



Efectividad del Servicio Prestado

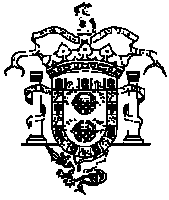
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	3	6,3	6,8	6,8
	Mal	4	8,3	9,1	15,9
	Regular	7	14,6	15,9	31,8
	Bien	12	25,0	27,3	59,1
	Muy Bien	18	37,5	40,9	100,0
	Total	44	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,3		
Total		48	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	2,1	2,2	2,2
	Mal	5	10,4	11,1	13,3
	Regular	7	14,6	15,6	28,9
	Bien	11	22,9	24,4	53,3
	Muy Bien	21	43,8	46,7	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,3		
Total		48	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	2,1	2,2	2,2
	Mal	2	4,2	4,4	6,7
	Regular	7	14,6	15,6	22,2
	Bien	7	14,6	15,6	37,8
	Muy Bien	28	58,3	62,2	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,3		
Total		48	100,0		



Calidad General de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	5	10,4	11,1	11,1
	Mal	4	8,3	8,9	20,0
	Regular	8	16,7	17,8	37,8
	Bien	13	27,1	28,9	66,7
	Muy Bien	15	31,3	33,3	100,0
	Total	45	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,3		
Total		48	100,0		