

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)  
( 2018)**

**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)** 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 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 25 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, la **CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL** con un valor de **4,72** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	25	4,40
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	25	4,48
Adecuación a las instalaciones	24	4,50
Efectividad del servicio prestado	25	4,80
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	25	4,88
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	25	4,88
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	25	4,72

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>2018</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	92	0	8	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	88	4	8	96
Adecuación a las instalaciones	91,6	0	8,3	100
Efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	100	0	0	100
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	96	0	4	100

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.



## Tabla de frecuencia

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro	3	12,0	14,3	14,3
	La Libertad	1	4,0	4,8	19,0
	B.Victoria	2	8,0	9,5	28,6
	Real	6	24,0	28,6	57,1
	Cabrerizas	2	8,0	9,5	66,7
	Isaac Peral-Tesorillo	2	8,0	9,5	76,2
	Hipódromo Industrial	3	12,0	14,3	90,5
	Los Pinares	2	8,0	9,5	100,0
	Total	21	84,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	16,0		
Total		25	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	12	48,0	52,2	52,2
	Hombre	11	44,0	47,8	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		

### Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	13	52,0	52,0	52,0
	Soltero	11	44,0	44,0	96,0
	Separado	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



**Nivel de estudios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	1	4,0	4,0	4,0
	Est.Primarios	1	4,0	4,0	8,0
	Grad.Escolar/Eso	7	28,0	28,0	36,0
	Formac.Profesional	6	24,0	24,0	60,0
	Est.Universitarios	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Situación actual**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	11	44,0	45,8	45,8
	Empleado	12	48,0	50,0	95,8
	Estudiante	1	4,0	4,2	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

**Marque la opción que proceda**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Asesoramiento Empresarial	11	44,0	47,8	47,8
	Servicio de información sobre Ayudas y Subvenciones	6	24,0	26,1	73,9
	Acciones Formativas	3	12,0	13,0	87,0
	Análisis de viabilidad de proyectos	2	8,0	8,7	95,7
	Seguimiento de emprendedores	1	4,0	4,3	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		



#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,0	8,0	8,0
	Bien	11	44,0	44,0	52,0
	Muy bien	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	2	8,0	8,0	12,0
	Bien	6	24,0	24,0	36,0
	Muy bien	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

#### Adecuación a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,0	8,3	8,3
	Bien	8	32,0	33,3	41,7
	Muy bien	14	56,0	58,3	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

#### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	20	80,0	80,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	12,0	12,0	12,0
	Muy bien	22	88,0	88,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	12,0	12,0	12,0
	Muy bien	22	88,0	88,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,0	4,0	4,0
	Bien	5	20,0	20,0	24,0
	Muy bien	19	76,0	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	2	8,0	8,0	8,0
	Amigos	19	76,0	76,0	84,0
	Web	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	