

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**

**DATOS GLOBALES (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 2018** 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:** 47 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 (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,30** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	46	4,19
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	46	4,02
Adecuación a las instalaciones	45	4,20
Efectividad del servicio prestado	46	4,37
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	46	4,50
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	46	4,69
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	46	4,30

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	82,6	6,5	10,9	93,5
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	69,6	13	17,4	87
Adecuación a las instalaciones	80	8,8	11,1	91,1
Efectividad del servicio prestado	87	6,5	6,5	93,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	87	6,5	6,5	93,5
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	93,5	4,4	2,2	95,7
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	80,5	6,5	13	93,5

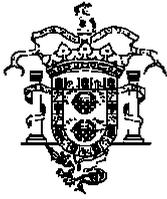
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

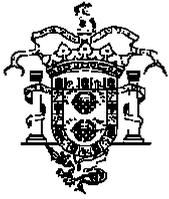
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro	6	12,8	14,6	14,6
	Las Palmeras-Hernán Cortés	1	2,1	2,4	17,1
	Carretera Farhana-Constitución	1	2,1	2,4	19,5
	La Libertad	2	4,3	4,9	24,4
	B.Victoria	4	8,5	9,8	34,1
	Real	7	14,9	17,1	51,2
	Cabrerizas	3	6,4	7,3	58,5
	Isaac Peral-Tesorillo	3	6,4	7,3	65,9
	Tiro Nacional-Polígono	1	2,1	2,4	68,3
	Hipódromo Industrial	10	21,3	24,4	92,7
	B. Hebreo	1	2,1	2,4	95,1
	26,00	2	4,3	4,9	100,0
	Total	41	87,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	12,8		
Total		47	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	26	55,3	59,1	59,1
	Hombre	18	38,3	40,9	100,0
	Total	44	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,4		
Total		47	100,0		

Estado civil

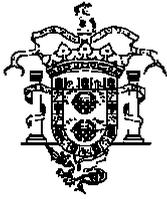
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	17	36,2	37,0	37,0
	Soltero	24	51,1	52,2	89,1
	Separado	5	10,6	10,9	100,0
	Total	46	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		47	100,0		



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos .	1	2,1	2,1	2,1
20	1	2,1	2,1	4,3
22	1	2,1	2,1	6,4
23	2	4,3	4,3	10,6
24	1	2,1	2,1	12,8
26	1	2,1	2,1	14,9
28	4	8,5	8,5	23,4
30	1	2,1	2,1	25,5
31	1	2,1	2,1	27,7
34	1	2,1	2,1	29,8
35	4	8,5	8,5	38,3
37	2	4,3	4,3	42,6
38	1	2,1	2,1	44,7
40	3	6,4	6,4	51,1
42	4	8,5	8,5	59,6
43	3	6,4	6,4	66,0
44	1	2,1	2,1	68,1
46	1	2,1	2,1	70,2
47	2	4,3	4,3	74,5
48	2	4,3	4,3	78,7
50	2	4,3	4,3	83,0
51	1	2,1	2,1	85,1
52	1	2,1	2,1	87,2
53	1	2,1	2,1	89,4
55	1	2,1	2,1	91,5
56	1	2,1	2,1	93,6
60	3	6,4	6,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Nivel de estudios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin estudios	1	2,1	2,2	2,2
Estudios Primarios	1	2,1	2,2	4,3
Grad.Escolar /ESO	12	25,5	26,1	30,4
Formación Profesional	12	25,5	26,1	56,5
Estudios Universitarios	20	42,6	43,5	100,0
Total	46	97,9	100,0	
Perdidos Sistema	1	2,1		
Total	47	100,0		



Situación actual

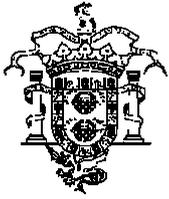
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	19	40,4	42,2	42,2
	Empleado	25	53,2	55,6	97,8
	Estudiante	1	2,1	2,2	100,0
	Total	45	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,3		
Total		47	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	6,4	6,5	6,5
	Regular	5	10,6	10,9	17,4
	Bien	15	31,9	32,6	50,0
	Muy bien	23	48,9	50,0	100,0
	Total	46	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		47	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,3	4,3	4,3
	Mal	4	8,5	8,7	13,0
	Regular	8	17,0	17,4	30,4
	Bien	9	19,1	19,6	50,0
	Muy bien	23	48,9	50,0	100,0
	Total	46	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		47	100,0		



Adecuación a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,3	4,4	4,4
	Mal	2	4,3	4,4	8,9
	Regular	5	10,6	11,1	20,0
	Bien	12	25,5	26,7	46,7
	Muy bien	24	51,1	53,3	100,0
	Total	45	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,3		
Total		47	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,3	4,3	4,3
	Mal	1	2,1	2,2	6,5
	Regular	3	6,4	6,5	13,0
	Bien	12	25,5	26,1	39,1
	Muy bien	28	59,6	60,9	100,0
	Total	46	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		47	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	6,4	6,5	6,5
	Regular	3	6,4	6,5	13,0
	Bien	8	17,0	17,4	30,4
	Muy bien	32	68,1	69,6	100,0
	Total	46	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		47	100,0		



Valore la cortesía del personal que le ha atendió

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,1	2,2	2,2
	Mal	1	2,1	2,2	4,3
	Regular	1	2,1	2,2	6,5
	Bien	5	10,6	10,9	17,4
	Muy bien	38	80,9	82,6	100,0
Total		46	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		47	100,0		

Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,3	4,3	4,3
	Mal	1	2,1	2,2	6,5
	Regular	6	12,8	13,0	19,6
	Bien	9	19,1	19,6	39,1
	Muy bien	28	59,6	60,9	100,0
Total		46	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		47	100,0		