

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL**

**(DATOS GLOBALES) 2019**

**CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO  
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 (DATOS GLOBALES) 2019** perteneciente a la Consejería de Economía, Hacienda y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

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

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 32 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 **4,51** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	30	4,26
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	30	4,20
Adecuación a las instalaciones	30	4,16
Efectividad del servicio prestado	30	4,53
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	30	4,66
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	30	4,66
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	31	4,51

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	77.80	3.70	18.50	96
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	75.90	9.30	14.80	90.70
Adecuación a las instalaciones	81.4	6	13	94.4
Efectividad del servicio prestado	87	6	7.40	94.4
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	87	6	7.40	94.4
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	93	4	3.70	96
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	81.80	9.10	9.10	90.90

<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	14	43,8	43,8	43,8
	M <sup>a</sup> Cristina				
	Carretera Hindúm- Cañada	11	34,4	34,4	78,1
	Centro	2	6,3	6,3	84,4
	Isaac Peral- Tesorillo	1	3,1	3,1	87,5
	Alfonso XIII	3	9,4	9,4	96,9
	Medina Sidonia	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	16	50,0	50,0	50,0
	Hombre	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

#### Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	16	50,0	50,0	50,0
	Soltero	13	40,6	40,6	90,6
	Separado	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

#### Situación actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	12	37,5	40,0	40,0
	Empleado	18	56,3	60,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,3	3,3
	Regular	5	15,6	16,7	20,0
	Bien	8	25,0	26,7	46,7
	Muy bien	16	50,0	53,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,3	3,3
	Mal	1	3,1	3,3	6,7
	Regular	4	12,5	13,3	20,0
	Bien	9	28,1	30,0	50,0
	Muy bien	15	46,9	50,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

### Adecuación a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,3	3,3
	Regular	5	15,6	16,7	20,0
	Bien	11	34,4	36,7	56,7
	Muy bien	13	40,6	43,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

### Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,3	3,3
	Regular	1	3,1	3,3	6,7
	Bien	9	28,1	30,0	36,7
	Muy bien	19	59,4	63,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		



**Adecuación del servicio prestado por el personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,3	3,3
	Regular	1	3,1	3,3	6,7
	Bien	4	12,5	13,3	20,0
	Muy bien	24	75,0	80,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,3	3,3
	Regular	1	3,1	3,3	6,7
	Bien	5	15,6	16,7	23,3
	Muy bien	23	71,9	76,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,2	3,2
	Mal	1	3,1	3,2	6,5
	Regular	1	3,1	3,2	9,7
	Bien	6	18,8	19,4	29,0
	Muy bien	22	68,8	71,0	100,0
	Total	31	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,1		
Total		32	100,0		