

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 ONLINE) 2019**

**CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 ONLINE) 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:** 49 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 **4,25** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	47	4,17
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	47	4,04
Adecuación a las instalaciones	47	4,11
Efectividad del servicio prestado	47	4,34
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	47	4,45
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	47	4,53
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	48	4,25

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	76.60	4.30	19.10	95.70
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	74.50	10.60	14.90	89.40
Adecuación a las instalaciones	80.8	6.40	13	93.60
Efectividad del servicio prestado	85.10	6.40	8.50	93.60
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	85.10	6.40	8.50	93.60
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	91.40	4.30	4.30	95.70
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	79.20	10.40	10.40	89.60

<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 M <sup>o</sup> Cristina	2	4,1	4,1	4,1
	Carretera Hidum	3	6,1	6,1	10,2
	Centro	12	24,5	24,5	34,7
	Carretera Farhana - Constitución	2	4,1	4,1	38,8
	Victoria	3	6,1	6,1	44,9
	Real	4	8,2	8,2	53,1
	Cabrerizas	1	2,0	2,0	55,1
	Isaac Peral - Tesorillo	4	8,2	8,2	63,3
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	2,0	2,0	65,3
	Hipódromo - Industrial	8	16,3	16,3	81,6
	Reina Regente	2	4,1	4,1	85,7
	El Príncipe	5	10,2	10,2	95,9
	El Pueblo	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**SEXO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	24	49,0	49,0	49,0
	Masculino	25	51,0	51,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

**ESTADO CIVIL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	26	53,1	53,1	53,1
	Soltero/a	19	38,8	38,8	91,8
	Separado/a	3	6,1	6,1	98,0
	Viudo/a	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	17	34,7	35,4	35,4
	Empleado	29	59,2	60,4	95,8
	Estudiante	2	4,1	4,2	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

### Asesoramiento Empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	23	46,9	46,9	46,9
	Sí	26	53,1	53,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

### Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	22	44,9	44,9	44,9
	Sí	27	55,1	55,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

### Acciones Formativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	77,6	77,6	77,6
	Sí	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

### Análisis Formativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	46	93,9	93,9	93,9
	Sí	3	6,1	6,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	34	69,4	69,4	69,4
	Sí	15	30,6	30,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,1	2,1
	Mal	1	2,0	2,1	4,3
	Regular	9	18,4	19,1	23,4
	Bien	14	28,6	29,8	53,2
	Muy bien	22	44,9	46,8	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,1	2,1
	Mal	4	8,2	8,5	10,6
	Regular	7	14,3	14,9	25,5
	Bien	15	30,6	31,9	57,4
	Muy bien	20	40,8	42,6	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,3	4,3
	Mal	1	2,0	2,1	6,4
	Regular	6	12,2	12,8	19,1
	Bien	19	38,8	40,4	59,6
	Muy bien	19	38,8	40,4	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		





		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,1	2,1
	Mal	2	4,1	4,3	6,4
	Regular	4	8,2	8,5	14,9
	Bien	13	26,5	27,7	42,6
	Muy bien	27	55,1	57,4	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,1	2,1
	Mal	2	4,1	4,3	6,4
	Regular	4	8,2	8,5	14,9
	Bien	8	16,3	17,0	31,9
	Muy bien	32	65,3	68,1	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,1	4,3	4,3
	Regular	2	4,1	4,3	8,5
	Bien	12	24,5	25,5	34,0
	Muy bien	31	63,3	66,0	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		



**Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,2	4,2
	Mal	3	6,1	6,3	10,4
	Regular	5	10,2	10,4	20,8
	Bien	9	18,4	18,8	39,6
	Muy bien	29	59,2	60,4	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	37	75,5	75,5	75,5
	Sí	12	24,5	24,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	46	93,9	93,9	93,9
	Sí	3	6,1	6,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	48	98,0	98,0	98,0
	Sí	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	





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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	14	28,6	28,6	28,6
Sí	35	71,4	71,4	100,0
Total	49	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	40	81,6	81,6	81,6
Sí	9	18,4	18,4	100,0
Total	49	100,0	100,0	