

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 PRESENCIALES) 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 OFICINA PRESENCIAL) 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:** 7 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 OFICINA PRESENCIAL)** con un valor de **4,85** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	7	4,57
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	7	4,28
Adecuación a las instalaciones	7	4,14
Efectividad del servicio prestado	7	4,71
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	7	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	7	5
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	7	4,85

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	85.70	0.00	14.30	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	85.70	0.00	14.30	100
Adecuación a las instalaciones	85.70	0.00	14.30	100
Efectividad del servicio prestado	100	0.00	0.00	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	0.00	0.00	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	100	0.00	0.00	100
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	100	0.00	0.00	100

<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 Real	1	14,3	14,3	14,3
Isaac Peral-Tesorillo	1	14,3	14,3	28,6
Alfonso XIII	3	42,9	42,9	71,4
Medina Sidonia	1	14,3	14,3	85,7
Los Pinares	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

#### Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	1	14,3	14,3	14,3
Hombre	6	85,7	85,7	100,0
Total	7	100,0	100,0	

#### Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casado	2	28,6	28,6	28,6
Soltero	4	57,1	57,1	85,7
Separado	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

#### Situación actual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Desempleado	2	28,6	33,3	33,3
Empleado	4	57,1	66,7	100,0
Total	6	85,7	100,0	
Perdidos Sistema	1	14,3		
Total	7	100,0		



Marque la opción que p

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Asesoramiento Empresarial	4	57,1	66,7	66,7
	Acciones Formativas	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	14,3	14,3	14,3
	Bien	1	14,3	14,3	28,6
	Muy bien	5	71,4	71,4	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	14,3	14,3	14,3
	Bien	3	42,9	42,9	57,1
	Muy bien	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

#### Adecuación a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	14,3	14,3	14,3
	Bien	4	57,1	57,1	71,4
	Muy bien	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	



### Efectividad del servicio prestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	2	28,6	28,6	28,6
Muy bien	5	71,4	71,4	100,0
Total	7	100,0	100,0	

### Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	7	100,0	100,0	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	7	100,0	100,0	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	14,3	14,3	14,3
Muy bien	6	85,7	85,7	100,0
Total	7	100,0	100,0	