

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2022

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



ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2022).
- Informe General del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2022).
- Anexo I. Tablas de frecuencia del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2022).
- Anexo II. Tabla Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.
- Anexo III. Tabla Comparativa Interanual del Grado de Satisfacción del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos. Para ello podéis contar con la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVOS**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2022)** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2022).
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2022).

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una unidad de análisis específica, como es en este caso de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal del mismo servicio, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.



4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación, de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2022.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2022. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Enero 2023
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2023



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2022 perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio.

El número de usuarios total de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local ha sido de **63 encuestas**.

El test de fiabilidad está en 0,94. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2022. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande. Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2022.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras al usuario/ ciudadano.

El modelo de cuestionario es el siguiente:



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE
AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO
LOCAL**



FECHA	
Nº DE ENCUESTA	

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

1.Barrio: _____ 2. Sexo: Mujer Hombre

3.Estado Civil

Casada	<input type="checkbox"/>
Soltera	<input type="checkbox"/>
Separada	<input type="checkbox"/>
Viuda	<input type="checkbox"/>

4. Edad: _____ 5. Nivel Estudios

Sin estudio	<input type="checkbox"/>
Est. Primarios	<input type="checkbox"/>
Grad. Escolar/ESO	<input type="checkbox"/>
Formac. Profesion	<input type="checkbox"/>
Est. Universitarios	<input type="checkbox"/>

6. Situación Actual:

Desempleado	<input type="checkbox"/>
Empleado	<input type="checkbox"/>
Estudiante	<input type="checkbox"/>

7. Marque la opción que proceda:

- Asesoramiento Empresarial
- Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones
- Acciones Formativas
- Análisis de Viabilidad de Proyectos
- Seguimiento de Emprendedores

8. Indique, por favor, en la tabla siguiente la **SATISFACCIÓN** que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectividad del servicio prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla un Agencia de Desarrollo Local?

- PRENSA RADIO TV AMIGO WEB

10. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? SI NO

6.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él? SI NO

6.2. En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Para Mejorar el Servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora:

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios/ciudadanos en esta evaluación, permite hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



**INFORME GENERAL SOBRE
LA AGENCIA DE EMPLEO Y
DESARROLLO LOCAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2022**

El informe sobre la Evaluación de la Calidad de la **AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL** durante el año **2022**, perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL**, opiniones que los usuarios/ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios/ ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que se presta y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (2022)

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios/aspectos comunes de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de Melilla 2022. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (2022)			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	63	4,27	0,865
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	63	4,13	0,924
Adecuación de las instalaciones	63	4,27	0,884
Efectividad del servicio prestado	63	4,43	0,928
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	63	4,56	0,799
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	63	4,60	0,834
Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	63	4,37	0,921

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2022 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,37 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,37 sobre 5**, lo que arroja una **valoración idéntica** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (2022)

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/o aspectos que se dan en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local. Están compuestas por los ítems de **Insatisfechos**, formado por el sumatorio de los valores *muy mal* y *mal*; **Conformes**, formado por el valor *regular*; **Satisfechos**, formados por el sumatorio de *bien* y *muy bien* y la **Conformidad Total**, resultado del sumatorio de los **Conformes** y los **Satisfechos**.

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local son:



▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,2
Regular (Conformidad)	12,7
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	84,1
Conformidad total (*)	96,8

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	4,8
Regular (Conformidad)	17,5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	77,7
Conformidad total (*)	95,2

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	1,6
Regular (Conformidad)	19
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	79,4
Conformidad total (*)	98,4

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	4,8
Regular (Conformidad)	11,1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	84,1
Conformidad total (*)	95,2

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,2
Regular (Conformidad)	4,8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	92
Conformidad total (*)	96,8

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	4,8
Regular (Conformidad)	3,2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	92
Conformidad total (*)	95,2

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



▪ **Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	4,8
Regular (Conformidad)	6,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	88,9
Conformidad total (*)	95,2

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022



TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (2022)

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M. ^a Cristina	2	3,2	3,2	3,2
	Centro	15	23,8	23,8	27,0
	Las Palmeras - Hernán Cortés	2	3,2	3,2	30,2
	Carretera Farhana - Constitución	3	4,8	4,8	34,9
	La Libertad	3	4,8	4,8	39,7
	Victoria	7	11,1	11,1	50,8
	Real	4	6,3	6,3	57,1
	Batería Jota	1	1,6	1,6	58,7
	Cabrerizas	1	1,6	1,6	60,3
	Isaac Peral - Tesorillo	1	1,6	1,6	61,9
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	1,6	1,6	63,5
	Hipódromo - Industrial	10	15,9	15,9	79,4
	Alfonso XIII	7	11,1	11,1	90,5
	Reina Regente	2	3,2	3,2	93,7
	El Príncipe	1	1,6	1,6	95,2
	Ataque Seco	2	3,2	3,2	98,4
	Hebreo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	27	42,9	42,9	42,9
	Masculino	36	57,1	57,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	43	68,3	68,3	68,3
	Soltero/a	19	30,2	30,2	98,4
	Viudo/a	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
,00	1	1,6	1,6	1,6
23,00	1	1,6	1,6	3,2
25,00	2	3,2	3,2	6,3
27,00	1	1,6	1,6	7,9
29,00	1	1,6	1,6	9,5
30,00	5	7,9	7,9	17,5
31,00	2	3,2	3,2	20,6
32,00	1	1,6	1,6	22,2
33,00	1	1,6	1,6	23,8
35,00	3	4,8	4,8	28,6
36,00	3	4,8	4,8	33,3
37,00	3	4,8	4,8	38,1
38,00	2	3,2	3,2	41,3
39,00	2	3,2	3,2	44,4
40,00	1	1,6	1,6	46,0
43,00	3	4,8	4,8	50,8
44,00	2	3,2	3,2	54,0
45,00	1	1,6	1,6	55,6
46,00	1	1,6	1,6	57,1
47,00	2	3,2	3,2	60,3
48,00	2	3,2	3,2	63,5
49,00	1	1,6	1,6	65,1
50,00	8	12,7	12,7	77,8
51,00	3	4,8	4,8	82,5
53,00	3	4,8	4,8	87,3
54,00	2	3,2	3,2	90,5
55,00	1	1,6	1,6	92,1
56,00	1	1,6	1,6	93,7
57,00	1	1,6	1,6	95,2
58,00	1	1,6	1,6	96,8
65,00	1	1,6	1,6	98,4
69,00	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	



NIVEL DE ESTUDIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	2	3,2	3,2	3,2
	Estudios Primarios	5	7,9	7,9	11,1
	Graduado Escolar/ESO	9	14,3	14,3	25,4
	Formación Profesional	22	34,9	34,9	60,3
	Estudios Universitarios	25	39,7	39,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	7	11,1	11,1	11,1
	Empleado	54	85,7	85,7	96,8
	Estudiante	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Asesoramiento Empresarial]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	32	50,8	50,8	50,8
	Sí	31	49,2	49,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	11	17,5	17,5	17,5
	Sí	52	82,5	82,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Acciones Formativas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	54	85,7	85,7	85,7
	Sí	9	14,3	14,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



[Análisis Formativas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	61	96,8	96,8	96,8
	Sí	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Seguimiento de Emprendedores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	47	74,6	74,6	74,6
	Sí	16	25,4	25,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	1	1,6	1,6	3,2
	Regular	8	12,7	12,7	15,9
	Bien	23	36,5	36,5	52,4
	Muy bien	30	47,6	47,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	2	3,2	3,2	4,8
	Regular	11	17,5	17,5	22,2
	Bien	23	36,5	36,5	58,7
	Muy bien	26	41,3	41,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	12	19,0	19,0	20,6
	Bien	18	28,6	28,6	49,2
	Muy bien	32	50,8	50,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



[Efectividad del Servicio Prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	2	3,2	3,2	4,8
	Regular	7	11,1	11,1	15,9
	Bien	12	19,0	19,0	34,9
	Muy bien	41	65,1	65,1	100,0
	Total		63	100,0	100,0

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	1	1,6	1,6	3,2
	Regular	3	4,8	4,8	7,9
	Bien	15	23,8	23,8	31,7
	Muy bien	43	68,3	68,3	100,0
	Total		63	100,0	100,0

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	2	3,2	3,2	4,8
	Regular	2	3,2	3,2	7,9
	Bien	11	17,5	17,5	25,4
	Muy bien	47	74,6	74,6	100,0
	Total		63	100,0	100,0

[Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,2	3,2	3,2
	Mal	1	1,6	1,6	4,8
	Regular	4	6,3	6,3	11,1
	Bien	21	33,3	33,3	44,4
	Muy bien	35	55,6	55,6	100,0
	Total		63	100,0	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	57	90,5	90,5	90,5
	Sí	6	9,5	9,5	100,0
	Total	63	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	62	98,4	98,4	98,4
	Sí	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	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	60	95,2	95,2	95,2
	Sí	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	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	22	34,9	34,9	34,9
	Sí	41	65,1	65,1	100,0
	Total	63	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	41	65,1	65,1	65,1
	Sí	22	34,9	34,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	38	60,3	60,3	60,3
	No	25	39,7	39,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	3,2	3,2	3,2
	No	60	95,2	96,8	100,0
	Total	62	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		63	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1(muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	12,7	16,7	16,7
	Mal	3	4,8	6,3	22,9
	Regular	10	15,9	20,8	43,8
	Bien	10	15,9	20,8	64,6
	Muy bien	17	27,0	35,4	100,0
	Total		48	76,2	100,0
Perdidos	Sistema	15	23,8		
Total		63	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
2017	N	45	45	45	45	45	45	45
	Media	4	3,49	3,8	3,86	4,02	4,31	3,64
2018	N	21	21	21	21	21	21	21
	Media	3,95	3,48	3,86	3,86	4,05	4,48	3,81
2019	N	47	47	47	47	47	47	48
	Media	4,17	4,04	4,11	4,34	4,45	4,53	4,25
2020	N	34	34	34	34	34	34	34
	Media	4,09	3,97	4,24	4,38	4,53	4,56	4,32
2022	N	63	63	63	63	63	63	63
	Media	4,27	4,13	4,27	4,43	4,56	4,6	4,37

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL
SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL**

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le atendió	Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
2017	Insatisfacción	4,40%	22,20%	13,30%	15,90%	13,30%	6,70%	20,00%
	Conforme	28,90%	24,40%	20,00%	15,90%	15,60%	15,60%	17,80%
	Satisfacción	66,70%	53,40%	66,70%	68,20%	71,10%	77,80%	62,20%
	Conformidad Total	95,60%	77,80%	86,70%	84,10%	86,70%	93,40%	80,00%
2018	Insatisfacción	14,30%	23,80%	19,00%	14,30%	14,30%	9,50%	14,30%
	Conforme	14,30%	28,60%	14,00%	14,30%	14,30%	4,80%	23,80%
	Satisfacción	71,40%	47,60%	66,60%	71,40%	71,40%	85,70%	61,90%
	Conformidad Total	85,70%	76,20%	80,90%	85,70%	85,70%	90,50%	86,00%
2019	Insatisfacción	4,30%	10,60%	6,40%	6,40%	6,40%	4,30%	10,40%
	Conforme	19,10%	14,90%	13,00%	8,50%	8,50%	4,30%	10,40%
	Satisfacción	76,60%	74,50%	80,80%	85,10%	85,10%	91,40%	79,20%
	Conformidad Total	95,70%	89,40%	93,60%	93,60%	93,60%	95,70%	89,60%
2020	Insatisfacción	14,70%	14,70%	8,80%	8,80%	5,90%	5,90%	8,80%
	Conforme	11,80%	17,60%	14,70%	8,80%	5,90%	5,90%	11,80%
	Satisfacción	73,50%	67,70%	76,50%	82,40%	88,20%	88,20%	79,40%
	Conformidad Total	85,30%	85,30%	91,20%	91,20%	94,10%	94,10%	91,20%
2022	Insatisfacción	3,20%	4,80%	1,60%	4,80%	3,20%	4,80%	4,80%
	Conforme	12,70%	17,50%	19,00%	11,10%	4,80%	3,20%	6,30%
	Satisfacción	84,10%	77,70%	79,40%	84,10%	92,00%	92,00%	88,90%
	Conformidad Total	96,80%	95,20%	98,40%	95,20%	96,80%	95,20%	95,20%

Nota: Insatisfecho es el sumatorio de los valores Mal y Muy mal. Satisfecho es el sumatorio de Bien y Muy bien. Conforme es el valor Regular y Conformidad Total es el sumatorio de los satisfechos y los conformes.