

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (1º SEMESTRE 2025)

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA, TURISMO Y FOMENTO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 el servicio público: **AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL** perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 36 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL** con un valor de **4,11** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	36	4,03
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	36	3,78
Adecuación de las instalaciones	36	3,94
Efectividad del servicio prestado	36	4,14
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	36	4,31
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	36	4,39
Valore la información recibida de forma telemática	36	4,14
Nivel de calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	36	4,11

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

PRIMER SEMESTRE 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	11,2%	16,6%	72,2%	88,8%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	13,9%	22,2%	63,9%	86,1%
Adecuación de las instalaciones	8,4%	22,2%	69,4%	91,6%
Efectividad del servicio prestado	8,3%	19,4%	72,3%	91,7%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	8,3%	11,1%	80,6%	91,7%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	5,6%	13,8%	80,6%	94,4%
Valore la información recibida de forma telemática	8,3%	13,9%	77,8%	91,7%
Nivel de calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	8,3%	22,2%	69,5%	91,7%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	43,2	44,4	44,4
	Masculino	20	54,1	55,6	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	17	45,9	47,2	47,2
	Soltero/a	17	45,9	47,2	94,4
	Separado/a	2	5,4	5,6	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	1	2,7	2,8	2,8
	25 a 34 años	10	27,0	27,8	30,6
	35 a 44 años	12	32,4	33,3	63,9
	45 a 54 años	9	24,3	25,0	88,9
	55 a 65 años	4	10,8	11,1	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

NIVEL DE ESTUDIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	1	2,7	2,8	2,8
	Estudios Primarios	1	2,7	2,8	5,6
	Graduado Escolar/ESO	5	13,5	13,9	19,4
	Formación Profesional	16	43,2	44,4	63,9
	Estudios Universitarios	13	35,1	36,1	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado/a	5	13,5	13,9	13,9
	Empleado/a	29	78,4	80,6	94,4
	Estudiante	2	5,4	5,6	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Asesoramiento Empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	16	43,2	43,2	43,2
	Sí	21	56,8	56,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	16	43,2	43,2	43,2
	Sí	21	56,8	56,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Acciones Formativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	30	81,1	81,1	81,1
	Sí	7	18,9	18,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Análisis de viabilidad de Proyectos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	30	81,1	81,1	81,1
	Sí	7	18,9	18,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Seguimiento de Emprendedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	25	67,6	67,6	67,6
	Sí	12	32,4	32,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. alguna de las entidades gubernamentales que convocan ayudas para invertir o generar empleo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	30	81,1	83,3	83,3
	No	6	16,2	16,7	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Proyecto Melilla S.A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	8	21,6	21,6	21,6
	Sí	29	78,4	78,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	25	67,6	67,6	67,6
	Sí	12	32,4	32,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Servicio Público de Empleo (SEPE)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	18	48,6	48,6	48,6
	Sí	19	51,4	51,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital "Kit Digital"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	28	75,7	75,7	75,7
	Sí	9	24,3	24,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Está interesado en recibir información sobre ayudas públicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	32	86,5	91,4	91,4
	No	3	8,1	8,6	100,0
	Total	35	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,4		
Total		37	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,4	5,6	5,6
	Mal	2	5,4	5,6	11,2
	Regular	6	16,2	16,6	27,8
	Bien	9	24,3	25,0	52,8
	Muy bien	17	45,9	47,2	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	8,1	8,3	8,3
	Mal	2	5,4	5,6	13,9
	Regular	8	21,6	22,2	36,1
	Bien	10	27,0	27,8	63,9
	Muy bien	13	35,1	36,1	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,4	5,6	5,6
	Mal	1	2,7	2,8	8,4
	Regular	8	21,6	22,2	30,6
	Bien	11	29,7	30,5	61,1
	Muy bien	14	37,8	38,9	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,4	5,6	5,6
	Mal	1	2,7	2,7	8,3
	Regular	7	18,9	19,4	27,8
	Bien	6	16,2	16,7	44,4
	Muy bien	20	54,1	55,6	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,4	5,6	5,6
	Mal	1	2,7	2,7	8,3
	Regular	4	10,8	11,1	19,4
	Bien	6	16,2	16,7	36,1
	Muy bien	23	62,2	63,9	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,7	2,8	2,8
	Mal	1	2,7	2,8	5,6
	Regular	5	13,5	13,8	19,4
	Bien	5	13,5	13,9	33,3
	Muy bien	24	64,9	66,7	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Valore la información recibida de forma telemática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,4	5,6	5,6
	Mal	1	2,7	2,7	8,3
	Regular	5	13,5	13,9	22,2
	Bien	10	27,0	27,8	50,0
	Muy bien	18	48,6	50,0	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Nivel de calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,4	5,6	5,6
	Mal	1	2,7	2,7	8,3
	Regular	8	21,6	22,2	30,6
	Bien	5	13,5	13,9	44,4
	Muy bien	20	54,1	55,6	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	19	51,4	70,4	70,4
	No	8	21,6	29,6	100,0
	Total	27	73,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	27,0		
Total		37	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	22	59,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	40,5		
Total		37	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	Bien	4	10,8	57,1	57,1
	Muy bien	3	8,1	42,9	100,0
	Total	7	18,9	100,0	
Perdidos	Sistema	30	81,1		
Total		37	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	8,1	14,3	14,3
	No	18	48,6	85,7	100,0
	Total	21	56,8	100,0	
Perdidos	Sistema	16	43,2		
Total		37	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,7	25,0	25,0
	Bien	2	5,4	50,0	75,0
	Muy bien	1	2,7	25,0	100,0
	Total	4	10,8	100,0	
Perdidos	Sistema	33	89,2		
Total		37	100,0		