

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 2024**

**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 2024** 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 año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 25 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** con un valor de **4,36** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	25	4,08
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	25	4,12
Adecuación de las instalaciones	25	4,20
Efectividad del servicio prestado	25	4,40
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	25	4,44
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	25	4,60
Valore la información recibida de forma telemática	25	4,28
Nivel de calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	25	4,36

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	4%	24%	72%	96%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	8%	20%	72%	92%
Adecuación de las instalaciones	4%	16%	80%	96%
Efectividad del servicio prestado	4%	8%	88%	96%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	4%	8%	88%	96%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	4%	4%	92%	96%
Valore la información recibida de forma telemática	12%	4%	84%	88%
Nivel de calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL				

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	5	19,2	19,2	19,2
	Masculino	21	80,8	80,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	18	69,2	69,2	69,2
	Soltero/a	6	23,1	23,1	92,3
	Separado/a	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	1	3,8	3,8	3,8
	25 a 34 años	6	23,1	23,1	26,9
	35 a 44 años	8	30,8	30,8	57,7
	45 a 54 años	7	26,9	26,9	84,6
	55 a 65 años	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

NIVEL DE ESTUDIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudios Primarios	3	11,5	11,5	11,5
	Graduado Escolar/ESO	4	15,4	15,4	26,9
	Formación Profesional	6	23,1	23,1	50,0
	Estudios Universitarios	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado/a	4	15,4	15,4	15,4
	Empleado/a	22	84,6	84,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Asesoramiento Empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	13	50,0	50,0	50,0
	Sí	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	6	23,1	23,1	23,1
	Sí	20	76,9	76,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Acciones Formativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	80,8	80,8	80,8
	Sí	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Análisis de viabilidad de Proyectos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	19	73,1	73,1	73,1
	Sí	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Seguimiento de Emprendedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	14	53,8	53,8	53,8
	Sí	12	46,2	46,2	100,0
	Total	26	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	18	69,2	72,0	72,0
	No	7	26,9	28,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

Proyecto Melilla S.A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	5	19,2	19,2	19,2
	Sí	21	80,8	80,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	17	65,4	65,4	65,4
	Sí	9	34,6	34,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Servicio Público de Empleo (SEPE)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	10	38,5	38,5	38,5
	Sí	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital "Kit Digital"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	80,8	80,8	80,8
	Sí	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

¿Está interesado en recibir información sobre ayudas públicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	23	88,5	92,0	92,0
	No	2	7,7	8,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	4,0	4,0
	Regular	6	23,1	24,0	28,0
	Bien	8	30,8	32,0	60,0
	Muy bien	10	38,5	40,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	7,7	8,0	8,0
	Regular	5	19,2	20,0	28,0
	Bien	6	23,1	24,0	52,0
	Muy bien	12	46,2	48,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	4,0	4,0
	Regular	4	15,4	16,0	20,0
	Bien	9	34,6	36,0	56,0
	Muy bien	11	42,3	44,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	4,0	4,0
	Regular	2	7,7	8,0	12,0
	Bien	8	30,8	32,0	44,0
	Muy bien	14	53,8	56,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	4,0	4,0
	Regular	2	7,7	8,0	12,0
	Bien	7	26,9	28,0	40,0
	Muy bien	15	57,7	60,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	4,0	4,0
	Regular	1	3,8	4,0	8,0
	Bien	5	19,2	20,0	28,0
	Muy bien	18	69,2	72,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

Valore la información recibida de forma telemática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,8	4,0	4,0
	Mal	2	7,7	8,0	12,0
	Regular	1	3,8	4,0	16,0
	Bien	6	23,1	24,0	40,0
	Muy bien	15	57,7	60,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

Nivel de calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	4,0	4,0
	Regular	4	15,4	16,0	20,0
	Bien	5	19,2	20,0	40,0
	Muy bien	15	57,7	60,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
Total		26	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	38,5	47,6	47,6
	No	11	42,3	52,4	100,0
	Total	21	80,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	19,2		
Total		26	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	16	61,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	10	38,5		
Total		26	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	Regular	1	3,8	25,0	25,0
	Bien	3	11,5	75,0	100,0
	Total	4	15,4	100,0	
Perdidos	Sistema	22	84,6		
Total		26	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	15,4	25,0	25,0
	No	12	46,2	75,0	100,0
	Total	16	61,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	38,5		
Total		26	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	Bien	1	3,8	25,0	25,0
	Muy bien	3	11,5	75,0	100,0
	Total	4	15,4	100,0	
Perdidos	Sistema	22	84,6		
Total		26	100,0		