

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2015
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 de la **AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2015** perteneciente a la Consejería de Economía y Empleo. Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 74 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen-Monte M ^a Cristina	4	5,4	5,7	5,7
	Carretera Hindú-Cañada	1	1,4	1,4	7,1
	Centro	5	6,8	7,1	14,3
	Carretera Farhana-Constitución	3	4,1	4,3	18,6
	La Libertad	4	5,4	5,7	24,3
	B.Victoria	6	8,1	8,6	32,9
	Real	10	13,5	14,3	47,1
	Batería Jota	1	1,4	1,4	48,6
	Cabrerizas	4	5,4	5,7	54,3
	Isaac Peral-Tesorillo	4	5,4	5,7	60
	Tiro Nacional-Polígono	1	1,4	1,4	61,4
	Hipódromo Industrial	10	13,5	14,3	75,7
	Alfonso XIII	3	4,1	4,3	80
	Reina Regente	3	4,1	4,3	84,3
	El Príncipe	2	2,7	2,9	87,1
	Ataque seco	4	5,4	5,7	92,9
	Concepción Arenal	2	2,7	2,9	95,7
	B. Hebreo	2	2,7	2,9	98,6
	General Larrea	1	1,4	1,4	100
	Total	70	94,6	100	
Perdidos	Sistema	4	5,4		
Total		74	100		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	33	44,6	46,5	46,5
	Hombre	38	51,4	53,5	100
	Total	71	95,9	100	
Perdidos	Sistema	3	4,1		
Total		74	100		



3. 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 TOTAL DE AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL** con un valor de **9,83** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
Accesibilidad a las instalaciones	74	9,37
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	74	8,64
Adecuación a las instalaciones	73	9,64
Efectividad del servicio prestado	73	9,9
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	74	9,89
Valore la cortesía del personal que le atendió	74	9,94
Nivel de calidad de la agencia de desarrollo local	74	9,83

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	96	0	4	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	82,5	12,2	5,4	87,9
Adecuación a las instalaciones	98,6	1,4	0	98,6
Efectividad del servicio prestado	98,6	0	1,4	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,6	0	1,4	100
Valore la cortesía del personal que le atendió	100	0	0	100
Nivel de calidad de la agencia de desarrollo local	100	0	0	100

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

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