

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 DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL
DATOS PRESENCIALES (1º SEMESTRE 2020)
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
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 (ENCUESTAS PRESENCIALES) (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2020
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 9 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, **LA CALIDAD DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	9	4,33
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	9	4,77
Adecuación a las instalaciones	9	4,88
Efectividad del servicio prestado	9	5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	9	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	9	5
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	9	5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2020			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	77,8	0	22,2	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100	0	0	100
Adecuación a las instalaciones	100	0	0	100
Efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	100	0	0	100
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Las Palmeras-Hernán Cortés	1	11,1	14,3	14,3
	B.Victoria	1	11,1	14,3	28,6
	Real	2	22,2	28,6	57,1
	Hipódromo Industrial	2	22,2	28,6	85,7
	Los Pinares	1	11,1	14,3	100,0
	Total	7	77,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	22,2		
Total		9	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	5	55,6	62,5	62,5
	Hombre	3	33,3	37,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	4	44,4	57,1	57,1
	Soltero	2	22,2	28,6	85,7
	Viudo	1	11,1	14,3	100,0
	Total	7	77,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	22,2		
Total		9	100,0		



Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	1	11,1	11,1	11,1
	Est.Primarios	1	11,1	11,1	22,2
	Grad.Escolar/Eso	1	11,1	11,1	33,3
	Formac.Profesional	2	22,2	22,2	55,6
	Est.Universitarios	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Situación actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	4	44,4	44,4	44,4
	Empleado	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Marque la opción que proceda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Asesoramiento Empresarial	2	22,2	25,0	25,0
	Servicio de información sobre Ayudas y Subvenciones	6	66,7	75,0	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	22,2	22,2	22,2
	Bien	2	22,2	22,2	44,4
	Muy bien	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	22,2	22,2	22,2
	Muy bien	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Adecuación a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	11,1	11,1	11,1
	Muy bien	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	9	100,0	100,0	100,0

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	9	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	9	100,0	100,0	100,0

Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	9	100,0	100,0	100,0



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	1	11,1	11,1	11,1
	Amigos	6	66,7	66,7	77,8
	Web	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	