

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 ONLINE (1º SEMESTRE 2020)

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 ONLINE) (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:** 20 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 (ENCUESTAS ONLINE)** con un valor de **4,45** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	20	4,35
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	20	4,10
Adecuación a las instalaciones	20	4,40
Efectividad del servicio prestado	20	4,65
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	20	4,75
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	20	4,75
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	20	4,45

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	80	5	15	95
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	75	10	15	90
Adecuación a las instalaciones	85	5	10	95
Efectividad del servicio prestado	95	5	0	95
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	95	5	0	95
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	95	5	0	95
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	85	10	5	90

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	Carretera Hidum	1	5,0	5,0	5,0
	Centro	4	20,0	20,0	25,0
	Victoria	2	10,0	10,0	35,0
	Real	4	20,0	20,0	55,0
	Isaac Peral - Tesorillo	3	15,0	15,0	70,0
	Hipódromo - Industrial	3	15,0	15,0	85,0
	El Príncipe	2	10,0	10,0	95,0
	El Pueblo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	12	60,0	60,0	60,0
	Masculino	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	13	65,0	65,0	65,0
	Soltero/a	6	30,0	30,0	95,0
	Separado/a	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

NIVEL DE ESTUDIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudios Primarios	1	5,0	5,0	5,0
	Graduado Escolar/ESO	2	10,0	10,0	15,0
	Formación Profesional	6	30,0	30,0	45,0
	Estudios Universitarios	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	8	40,0	40,0	40,0
	Empleado	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Asesoramiento Empresarial MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	8	40,0	40,0	40,0
	Sí	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	8	40,0	40,0	40,0
	Sí	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Acciones Formativas MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	18	90,0	90,0	90,0
	Sí	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Análisis Formativas MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	20	100,0	100,0	100,0



Seguimiento de Emprendedores MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	17	85,0	85,0	85,0
	Sí	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	3	15,0	15,0	20,0
	Bien	4	20,0	20,0	40,0
	Muy bien	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	3	15,0	15,0	25,0
	Bien	6	30,0	30,0	55,0
	Muy bien	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	2	10,0	10,0	15,0
	Bien	5	25,0	25,0	40,0
	Muy bien	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Efectividad del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,0	5,0	5,0
	Bien	3	15,0	15,0	20,0
	Muy bien	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,0	5,0	5,0
	Bien	1	5,0	5,0	10,0
	Muy bien	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,0	5,0	5,0
	Bien	1	5,0	5,0	10,0
	Muy bien	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,0	5,0	5,0
	Mal	1	5,0	5,0	10,0
	Regular	1	5,0	5,0	15,0
	Bien	2	10,0	10,0	25,0
	Muy bien	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	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	16	80,0	80,0	80,0
	Sí	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	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	19	95,0	95,0	95,0
	Sí	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	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	20	100,0	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	5	25,0	25,0	25,0
	Sí	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	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	15	75,0	75,0	75,0
	Sí	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	