

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



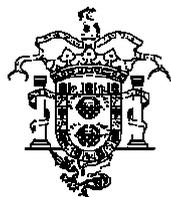
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO 2016

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 de **ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO 2016** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 24 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, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO** con un valor de **4,33** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Valore la accesibilidad a la información	24	4,13
Valore la sencillez en la tramitación de la documentación	24	4,17
Valore la rapidez en la tramitación de la documentación	24	3,75
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	24	4,54
Nivel, en general, de la calidad del servicio prestado	24	4,33

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad a la información	83,3	4,2	12,5	95,8
Valore la sencillez en la tramitación de la documentación	75	0	25	100
Valore la rapidez en la tramitación de la documentación	66,7	12,5	20,8	87,5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	95,8	4,2	0	95,8
Nivel, en general, de la calidad del servicio prestado	87,5	0	12,5	100

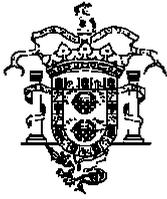
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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. TABLAS DE FRECUENCIAS.

Sexo

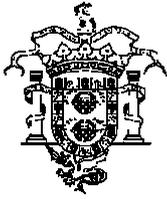
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	15	62,5	62,5	62,5
	Mujer	9	37,5	37,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		8	33,3	33,3	33,3
	25	1	4,2	4,2	37,5
	32	1	4,2	4,2	41,7
	34	2	8,3	8,3	50,0
	38	1	4,2	4,2	54,2
	40	1	4,2	4,2	58,3
	41	2	8,3	8,3	66,7
	42	1	4,2	4,2	70,8
	45	1	4,2	4,2	75,0
	48	1	4,2	4,2	79,2
	50	2	8,3	8,3	87,5
	51	1	4,2	4,2	91,7
	53	1	4,2	4,2	95,8
	56	1	4,2	4,2	100,0
Total	24	100,0	100,0		

Valore la accesibilidad a la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,2	4,2	4,2
	Regular	3	12,5	12,5	16,7
	Bien	12	50,0	50,0	66,7
	Muy bien	8	33,3	33,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



Valore la sencillez en la tramitación de la documentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	25,0	25,0	25,0
	Bien	8	33,3	33,3	58,3
	Muy bien	10	41,7	41,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Valore la rapidez en la tramitación de la documentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	8,3	8,3	8,3
	Mal	1	4,2	4,2	12,5
	Regular	5	20,8	20,8	33,3
	Bien	9	37,5	37,5	70,8
	Muy bien	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,2	4,2	4,2
	Bien	8	33,3	33,3	37,5
	Muy bien	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

NIVEL, EN GENERAL, DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	12,5	12,5	12,5
	Bien	10	41,7	41,7	54,2
	Muy bien	11	45,8	45,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	