

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:

AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (ONLINE)

(1º SEMESTRE 2018)

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 ONLINE) (1º SEMESTRE 2018)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas 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 2018

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 22 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, **NIVEL DE LA CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (ENCUESTAS ONLINE)** con un valor de **3,81** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	21	3,95
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	21	3,48
Adecuación a las instalaciones	21	3,86
Efectividad del servicio prestado	21	3,86
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	21	4,05
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	21	4,48
Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	21	3,81

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 2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	71,4	14,3	14,3	85,7
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	47,6	23,8	28,6	76,2
Adecuación a las instalaciones	66,6	19	14,3	80,9
Efectividad del servicio prestado	71,4	14,3	14,3	85,7
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	71,4	14,3	14,3	85,7
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	85,7	9,6	4,8	90,5
Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	61,9	14,3	23,8	85,7

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	Centro	3	13,6	15,0	15,0
	Las Palmeras - Hernan Cortes	1	4,5	5,0	20,0
	Carretera Farhana - Constitución	1	4,5	5,0	25,0
	La Libertad	1	4,5	5,0	30,0
	Victoria	2	9,1	10,0	40,0
	Real	1	4,5	5,0	45,0
	Cabrerizas	1	4,5	5,0	50,0
	Isaac Peral - Tesorillo	1	4,5	5,0	55,0
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	4,5	5,0	60,0
	Hipódromo - Industrial	7	31,8	35,0	95,0
	Hebreo	1	4,5	5,0	100,0
	Total	20	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,1		
Total		22	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	14	63,6	66,7	66,7
	Masculino	7	31,8	33,3	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	4	18,2	19,0	19,0
	Soltero/a	13	59,1	61,9	81,0
	Separado/a	4	18,2	19,0	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		



EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20,00	1	4,5	4,8	4,8
	23,00	1	4,5	4,8	9,5
	26,00	1	4,5	4,8	14,3
	28,00	2	9,1	9,5	23,8
	31,00	1	4,5	4,8	28,6
	34,00	1	4,5	4,8	33,3
	35,00	1	4,5	4,8	38,1
	37,00	1	4,5	4,8	42,9
	38,00	1	4,5	4,8	47,6
	40,00	1	4,5	4,8	52,4
	42,00	1	4,5	4,8	57,1
	43,00	2	9,1	9,5	66,7
	47,00	1	4,5	4,8	71,4
	50,00	1	4,5	4,8	76,2
	52,00	1	4,5	4,8	81,0
	53,00	1	4,5	4,8	85,7
	55,00	1	4,5	4,8	90,5
	56,00	1	4,5	4,8	95,2
	60,00	1	4,5	4,8	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

NIVEL DE ESTUDIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Graduado Escolar/ESO	5	22,7	23,8	23,8
	Formación Profesional	6	27,3	28,6	52,4
	Estudios Universitarios	10	45,5	47,6	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		



SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	8	36,4	38,1	38,1
	Empleado	13	59,1	61,9	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

Asesoramiento Empresarial MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	16	72,7	72,7	72,7
	Sí	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	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	7	31,8	31,8	31,8
	Sí	15	68,2	68,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Acciones Formativas MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	20	90,9	90,9	90,9
	Sí	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Análisis Formativas MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	95,5	95,5	95,5
	Sí	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



Seguimiento de Emprendedores MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	18	81,8	81,8	81,8
	Sí	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	13,6	14,3	14,3
	Regular	3	13,6	14,3	28,6
	Bien	4	18,2	19,0	47,6
	Muy bien	11	50,0	52,4	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,1	9,5	9,5
	Mal	3	13,6	14,3	23,8
	Regular	6	27,3	28,6	52,4
	Bien	3	13,6	14,3	66,7
	Muy bien	7	31,8	33,3	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,1	9,5	9,5
	Mal	2	9,1	9,5	19,0
	Regular	3	13,6	14,3	33,3
	Bien	4	18,2	19,0	52,4
	Muy bien	10	45,5	47,6	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		



Efectividad del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,1	9,5	9,5
	Mal	1	4,5	4,8	14,3
	Regular	3	13,6	14,3	28,6
	Bien	7	31,8	33,3	61,9
	Muy bien	8	36,4	38,1	100,0
	Total		21	95,5	100,0
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	13,6	14,3	14,3
	Regular	3	13,6	14,3	28,6
	Bien	5	22,7	23,8	52,4
	Muy bien	10	45,5	47,6	100,0
	Total		21	95,5	100,0
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,5	4,8	4,8
	Mal	1	4,5	4,8	9,5
	Regular	1	4,5	4,8	14,3
	Bien	2	9,1	9,5	23,8
	Muy bien	16	72,7	76,2	100,0
	Total		21	95,5	100,0
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		



Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,1	9,5	9,5
	Mal	1	4,5	4,8	14,3
	Regular	5	22,7	23,8	38,1
	Bien	4	18,2	19,0	57,1
	Muy bien	9	40,9	42,9	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		