

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 (PRESENCIAL)
(1º SEMESTRE DEL 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 PRESENCIALES) (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:** 10 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 **4,8** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	10	4,40
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	10	4,50
Adecuación a las instalaciones	9	4,44
Efectividad del servicio prestado	10	4,7
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	10	4,9
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	10	4,9
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	10	4,8

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			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	90	0	10	100
Adecuación a las instalaciones	77,8	0	22,2	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

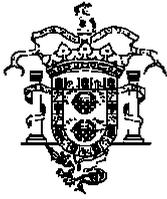
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	La Libertad	1	10,0	11,1	11,1
	B.Victoria	2	20,0	22,2	33,3
	Real	1	10,0	11,1	44,4
	Cabrerizas	1	10,0	11,1	55,6
	Isaac Peral-Tesorillo	1	10,0	11,1	66,7
	Hipódromo Industrial	2	20,0	22,2	88,9
	Los Pinares	1	10,0	11,1	100,0
	Total	9	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	10,0		
Total		10	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	5	50,0	50,0	50,0
	Hombre	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	7	70,0	70,0	70,0
	Soltero	2	20,0	20,0	90,0
	Separado	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	



Edad

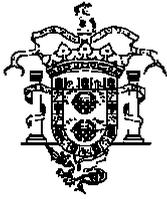
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	24	1	10,0	10,0	10,0
	28	1	10,0	10,0	20,0
	35	1	10,0	10,0	30,0
	37	1	10,0	10,0	40,0
	40	1	10,0	10,0	50,0
	42	2	20,0	20,0	70,0
	48	1	10,0	10,0	80,0
	50	1	10,0	10,0	90,0
	60	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	1	10,0	10,0	10,0
	Grad.Escolar/Eso	2	20,0	20,0	30,0
	Formac.Profesional	3	30,0	30,0	60,0
	Est.Universitarios	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Situación actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	5	50,0	55,6	55,6
	Empleado	4	40,0	44,4	100,0
	Total	9	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	10,0		
Total		10	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	60,0	60,0	60,0
	Muy bien	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	10,0	10,0	10,0
	Bien	3	30,0	30,0	40,0
	Muy bien	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Adecuación a las instalaciones

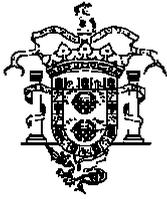
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	20,0	22,2	22,2
	Bien	1	10,0	11,1	33,3
	Muy bien	6	60,0	66,7	100,0
	Total	9	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	10,0		
Total		10	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	30,0	30,0	30,0
	Muy bien	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	10,0	10,0	10,0
	Muy bien	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	10,0	10,0	10,0
	Muy bien	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	