

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 2019)

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 2019)** 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 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 5 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 **4,80** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	5	4,60
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	5	4,20
Adecuación a las instalaciones	5	4,20
Efectividad del servicio prestado	5	4,60
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	5	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	5	5
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	5	4,80

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 2019			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	80	0	20	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	80	0	20	100
Adecuación a las instalaciones	80	0	20	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	80	0	20	100

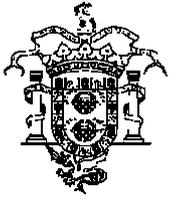
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	Isaac Peral-Tesorillo	1	20,0	20,0	20,0
	Alfonso XIII	3	60,0	60,0	80,0
	Medina Sidonia	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	1	20,0	20,0	20,0
	Hombre	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	2	40,0	40,0	40,0
	Soltero	2	40,0	40,0	80,0
	Separado	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	22	1	20,0	20,0	20,0
	29	1	20,0	20,0	40,0
	30	1	20,0	20,0	60,0
	42	1	20,0	20,0	80,0
	58	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	



Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Est. Primarios	2	40,0	40,0	40,0
	Grad. Escolar/Eso	1	20,0	20,0	60,0
	Formac. Profesional	1	20,0	20,0	80,0
	Est. Universitarios	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Situación actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	1	20,0	25,0	25,0
	Empleado	3	60,0	75,0	100,0
	Total	4	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	20,0		
Total		5	100,0		

Marque la opción que proceda

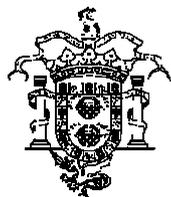
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Asesoramiento Empresarial	3	60,0	60,0	60,0
	Acciones Formativas	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	20,0	20,0	20,0
	Bien	2	40,0	40,0	60,0
	Muy bien	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	



Adecuación a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	20,0	20,0	20,0
	Bien	2	40,0	40,0	60,0
	Muy bien	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	40,0	40,0	40,0
	Muy bien	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	100,0	100,0	100,0

Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	1	20,0	20,0	20,0
	TV	1	20,0	20,0	40,0
	Amigos	2	40,0	40,0	80,0
	UGR	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	