

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 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 ONLINE) (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:** 27 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 **4,46** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	25	4,20
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	25	4,20
Adecuación a las instalaciones	25	4,16
Efectividad del servicio prestado	25	4,52
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	25	4,60
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	25	4,60
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	26	4,46

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			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	80	4	16	96
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	80	8	12	92
Adecuación a las instalaciones	80	4	16	96
Efectividad del servicio prestado	92	4	4	96
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	92	4	4	96
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	92	4	4	96
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	85.5	7.7	3.8	92.3

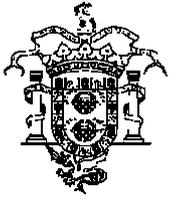
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> 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	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	1	3,7	3,7	3,7
	Carretera Hidum	3	11,1	11,1	14,8
	Centro	6	22,2	22,2	37,0
	Carretera Farhana - Constitución	1	3,7	3,7	40,7
	Victoria	2	7,4	7,4	48,1
	Real	2	7,4	7,4	55,6
	Cabrerizas	1	3,7	3,7	59,3
	Isaac Peral - Tesorillo	1	3,7	3,7	63,0
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	3,7	3,7	66,7
	Hipódromo - Industrial	5	18,5	18,5	85,2
	El Príncipe	3	11,1	11,1	96,3
	El Pueblo	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	15	55,6	55,6	55,6
	Masculino	12	44,4	44,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

#### ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	14	51,9	51,9	51,9
	Soltero/a	11	40,7	40,7	92,6
	Separado/a	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



**NIVEL DE ESTUDIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudios Primarios	5	18,5	18,5	18,5
	Graduado Escolar/ESO	5	18,5	18,5	37,0
	Formación Profesional	7	25,9	25,9	63,0
	Estudios Universitarios	10	37,0	37,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**SITUACIÓN ACTUAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	11	40,7	42,3	42,3
	Empleado	15	55,6	57,7	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

**Asesoramiento Empresarial MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	13	48,1	48,1	48,1
	Sí	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	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	11	40,7	40,7	40,7
	Sí	16	59,3	59,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Acciones Formativas MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	20	74,1	74,1	74,1
	Sí	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



**Análisis Formativas MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	25	92,6	92,6	92,6
	Sí	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Seguimiento de Emprendedores MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	20	74,1	74,1	74,1
	Sí	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	4,0	4,0
	Regular	4	14,8	16,0	20,0
	Bien	8	29,6	32,0	52,0
	Muy bien	12	44,4	48,0	100,0
	Total	25	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	100,0		

**Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	4,0	4,0
	Mal	1	3,7	4,0	8,0
	Regular	3	11,1	12,0	20,0
	Bien	7	25,9	28,0	48,0
	Muy bien	13	48,1	52,0	100,0
	Total	25	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	100,0		



**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	4,0	4,0
	Regular	4	14,8	16,0	20,0
	Bien	9	33,3	36,0	56,0
	Muy bien	11	40,7	44,0	100,0
	Total	25	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	100,0		

**Efectividad del Servicio Prestado**

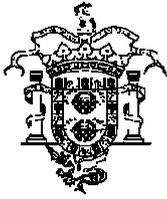
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	4,0	4,0
	Regular	1	3,7	4,0	8,0
	Bien	7	25,9	28,0	36,0
	Muy bien	16	59,3	64,0	100,0
	Total	25	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	100,0		

**Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	4,0	4,0
	Regular	1	3,7	4,0	8,0
	Bien	4	14,8	16,0	24,0
	Muy bien	19	70,4	76,0	100,0
	Total	25	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	100,0		

**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	4,0	4,0
	Regular	1	3,7	4,0	8,0
	Bien	5	18,5	20,0	28,0
	Muy bien	18	66,7	72,0	100,0
	Total	25	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,4		
Total		27	100,0		



**Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,8	3,8
	Mal	1	3,7	3,8	7,7
	Regular	1	3,7	3,8	11,5
	Bien	5	18,5	19,2	30,8
	Muy bien	18	66,7	69,2	100,0
Total		26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

**Prensa ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?**

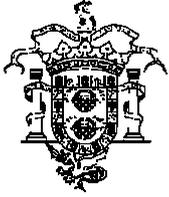
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	77,8	77,8	77,8
	Sí	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**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	25	92,6	92,6	92,6
	Sí	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	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	26	96,3	96,3	96,3
	Sí	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	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	9	33,3	33,3	33,3
	Sí	18	66,7	66,7	100,0
	Total	27	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	22	81,5	81,5	81,5
	Sí	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	