

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**

DATOS GLOBALES(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 (DATOS GLOBALES) (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 ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 32 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 DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL** con un valor de **4,51** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	30	4,26
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	30	4,20
Adecuación a las instalaciones	30	4,16
Efectividad del servicio prestado	30	4,53
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	30	4,66
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	30	4,66
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	31	4,51

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	3.3	16.7	96.7
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	80	6.7	13.3	93.3
Adecuación a las instalaciones	80	3.3	16.7	96.7
Efectividad del servicio prestado	93.4	3.3	3.3	96.7
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	93.4	3.3	3.3	96.7
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	93.4	3.3	3.3	96.7
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	90.3	6.5	3.2	93.5

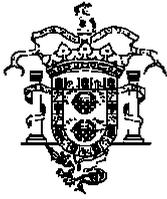
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	El Carmen-Monte M ^a Cristina	14	43,8	43,8	43,8
	Carretera Hindúm-Cañada	11	34,4	34,4	78,1
	Centro	2	6,3	6,3	84,4
	Isaac Peral-Tesorillo	1	3,1	3,1	87,5
	Alfonso XIII	3	9,4	9,4	96,9
	Medina Sidonia	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	16	50,0	50,0	50,0
	Hombre	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	16	50,0	50,0	50,0
	Soltero	13	40,6	40,6	90,6
	Separado	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Est. Primarios	7	21,9	21,9	21,9
	Grad.Escolar/ Eso	6	18,8	18,8	40,6
	Formac. Profesional	8	25,0	25,0	65,6
	Est. Universitarios	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



Situación actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	12	37,5	40,0	40,0
	Empleado	18	56,3	60,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

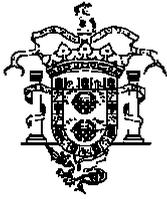
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,3	3,3
	Regular	5	15,6	16,7	20,0
	Bien	8	25,0	26,7	46,7
	Muy bien	16	50,0	53,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,3	3,3
	Mal	1	3,1	3,3	6,7
	Regular	4	12,5	13,3	20,0
	Bien	9	28,1	30,0	50,0
	Muy bien	15	46,9	50,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Adecuación a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,3	3,3
	Regular	5	15,6	16,7	20,0
	Bien	11	34,4	36,7	56,7
	Muy bien	13	40,6	43,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		



Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,3	3,3
	Regular	1	3,1	3,3	6,7
	Bien	9	28,1	30,0	36,7
	Muy bien	19	59,4	63,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,3	3,3
	Regular	1	3,1	3,3	6,7
	Bien	4	12,5	13,3	20,0
	Muy bien	24	75,0	80,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,3	3,3
	Regular	1	3,1	3,3	6,7
	Bien	5	15,6	16,7	23,3
	Muy bien	23	71,9	76,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,2	3,2
	Mal	1	3,1	3,2	6,5
	Regular	1	3,1	3,2	9,7
	Bien	6	18,8	19,4	29,0
	Muy bien	22	68,8	71,0	100,0
	Total	31	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,1		
Total		32	100,0		