CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2023 CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, TURISMO Y FOMENTO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2023).
- Informe General del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2023).
- Anexo I. Tablas de frecuencia del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2023).
- Anexo II. Tabla Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.
- Anexo III. Tabla Comparativa Interanual del Grado de Satisfacción del Servicio de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de Calidad, entre ellos: **EL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos. Para ello podéis contar con la Dirección General de Administración Pública, que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

1) ÁREA DE EVALUACIÓN
2) OBJETIVOS
3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES
4) FINALIDAD
5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA
6) MUESTRA
7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN
8) CUESTIONARIO
9) TRATAMIENTO DE DATOS
10) EVALUACIÓN

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2023)** perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla**.**

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2023).
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2023).

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una unidad de análisis específica, como es en este caso de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado a través de encuestas personalizadas por el personal del mismo servicio, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación, de ahí que la Administración se preocupe por:

a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ ciudadano de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad Autónoma de Melilla.
b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
c. Mejorar la Calidad en la prestación de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2023.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2023. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Enero 2024
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2024

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2023 perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento.

El número total recopilado de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local ha sido de **51 encuestas**.

El test de fiabilidad está en 0,93. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ ciudadano sobre la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2023. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande. Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc destinado a los usuarios de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2023.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras al usuario/ ciudadano.

El modelo de cuestionario es el siguiente:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2023

FECHA	
Nº DE ENCUESTA	

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

1. Sexo: □ Mujer □ Hombre

2. Estado Civil

Casado/a	□
Soltero/a	□
Separado/a	□
Viudo/a	□

3. Edad

16 a 24 años	□	45 a 54 años	□
25 a 34 años	□	55 a 65 años	□
35 a 44 años	□	Más de 65 años	□

4. Nivel Estudios

Sin estudios	□
Est. Primarios	□
Grad. Escolar/ESO	□
Formac. Profesion	□
Est. Universitarios	□

5. Situación Actual

Desempleado/a	□
Empleado/a	□
Estudiante	□

6. Marque la opción que proceda:

□ Asesoramiento Empresarial
□ Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones
□ Acciones Formativas
□ Análisis de Viabilidad de Proyectos
□ Seguimiento de Emprendedores

7. ¿Conoce Ud. alguna de las entidades gubernamentales que convocan ayudas para invertir o generar empleo? □ SI □ NO

7.1. En caso afirmativo, marque las que conozca:

Proyecto Melilla S. A	□
Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio	□
Servicio Público de Empleo (SEPE)	□
Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital "Kit Digital"	□

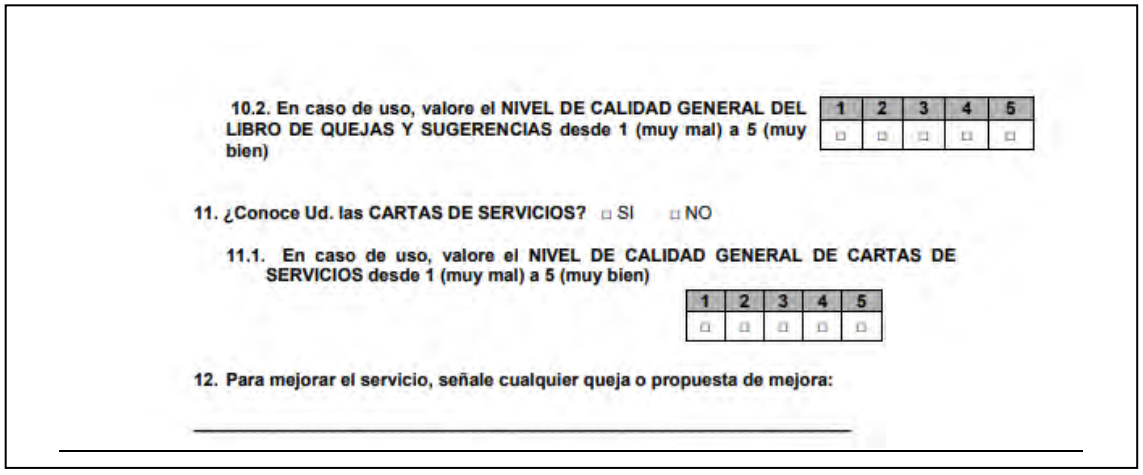
8. ¿Está interesado en recibir información sobre ayudas públicas? □ SI □ NO

9. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *SATISFACCIÓN* que tiene para Ud., cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones	□	□	□	□	□
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	□	□	□	□	□
Adecuación de las instalaciones	□	□	□	□	□
Efectividad del servicio prestado	□	□	□	□	□
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	□	□	□	□	□
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	□	□	□	□	□
Valore la información recibida de forma telemática	□	□	□	□	□
Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL	□	□	□	□	□

10. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? □ SI □ NO

10.1. En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él? □ SI □ NO



10.2. En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
□	□	□	□	□

11. ¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS? □ SI □ NO

11.1. En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
□	□	□	□	□

12. Para mejorar el servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora:

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios/ ciudadanos en esta evaluación, permite hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/ as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

El informe sobre la Evaluación de la Calidad de **la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL** durante el año **2023,** perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL**, opiniones que los usuarios/ ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios/ ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que se presta y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (2023)

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios/aspectos comunes de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de Melilla 2023. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (2023)			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a las instalaciones	51	4,22	,879
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	51	4,00	1,000
Adecuación de las instalaciones	51	3,96	1,038
Efectividad del servicio prestado	50	4,40	,857
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	51	4,53	,784
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	51	4,61	,777
Valore la información recibida de forma telemática	51	4,29	1,006
Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	51	4,31	,948

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2023 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,31 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local",* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,29 sobre 5**, lo que arroja una **valoración muy similar** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (2023)

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/ as de los servicios y/ o aspectos que se dan en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local. Están compuestas por los ítems de **Insatisfechos**, formado por el sumatorio de los valores *muy mal* y *mal*; **Conformes**, formado por el valor *regular*; **Satisfechos**, formados por el sumatorio de *bien* y *muy bien* y la **Conformidad Total**, resultado del sumatorio de los **Conformes** y los **Satisfechos**.

La valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local son:

- **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,9%
Regular (Conformidad)	17,6%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	78,5%
Conformidad total (*)	96,1%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	7,8%
Regular (Conformidad)	19,6%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	72,6%
Conformidad total (*)	92,2%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	7,8%
Regular (Conformidad)	25,5%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	66,7%
Conformidad total (*)	92,2%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2%
Regular (Conformidad)	18%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	80%
Conformidad total (*)	98%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	17,6%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	82,4%
Conformidad total (*)	100%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,9%
Regular (Conformidad)	5,9%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	90,2%
Conformidad total (*)	96,1%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Valore la información recibida de forma telemática**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	7,8%
Regular (Conformidad)	9,8%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	82,4%
Conformidad total (*)	92,2%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,9%
Regular (Conformidad)	15,7%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	80,4%
Conformidad total (*)	96,1%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (2023)

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	22	43,1	43,1	43,1
	Masculino	29	56,9	56,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	32	62,7	62,7	62,7
	Soltero/a	14	27,5	27,5	90,2
	Separado/a	5	9,8	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	3,9	3,9	3,9
	25 a 34 años	8	15,7	15,7	19,6
	35 a 44 años	15	29,4	29,4	49,0
	45 a 54 años	18	35,3	35,3	84,3
	55 a 65 años	6	11,8	11,8	96,1
	Más de 65 años	2	3,9	3,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

NIVEL DE ESTUDIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudios Primarios	1	2,0	2,0	2,0
	Graduado Escolar/ESO	14	27,5	27,5	29,4
	Formación Profesional	16	31,4	31,4	60,8
	Estudios Universitarios	20	39,2	39,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado/a	18	35,3	36,0	36,0
	Empleado/a	32	62,7	64,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

Asesoramiento Empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	25	49,0	49,0	49,0
	Sí	26	51,0	51,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	15	29,4	29,4	29,4
	Sí	36	70,6	70,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Acciones Formativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	74,5	74,5	74,5
	Sí	13	25,5	25,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Análisis de viabilidad de Proyectos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	43	84,3	84,3	84,3
	Sí	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Seguimiento de Emprendedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	39	76,5	76,5	76,5
	Sí	12	23,5	23,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. alguna de las entidades gubernamentales que convocan ayudas para invertir o generar empleo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	47	92,2	92,2	92,2
	No	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Proyecto Melilla S.A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	5	9,8	9,8	9,8
	Sí	46	90,2	90,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	32	62,7	62,7	62,7
	Sí	19	37,3	37,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Servicio Público de Empleo (SEPE)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	22	43,1	43,1	43,1
	Sí	29	56,9	56,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital "Kit Digital"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	35	68,6	68,6	68,6
	Sí	16	31,4	31,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

¿Está interesado en recibir información sobre ayudas públicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	46	90,2	90,2	90,2
	No	5	9,8	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,9	3,9	3,9
	Regular	9	17,6	17,6	21,6
	Bien	16	31,4	31,4	52,9
	Muy bien	24	47,1	47,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	3	5,8	5,8	7,8
	Regular	10	19,6	19,6	27,5
	Bien	18	35,3	35,3	62,7
	Muy bien	19	37,3	37,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	3	5,8	5,8	7,8
	Regular	13	25,5	25,5	33,3
	Bien	14	27,5	27,5	60,8
	Muy bien	20	39,2	39,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[Efectividad del servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	9	17,6	18,0	20,0
	Bien	9	17,6	18,0	38,0
	Muy bien	31	60,8	62,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

[Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	17,6	17,6	17,6
	Bien	6	11,8	11,8	29,4
	Muy bien	36	70,6	70,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,9	3,9	3,9
	Regular	3	5,9	5,9	9,8
	Bien	8	15,7	15,7	25,5
	Muy bien	38	74,5	74,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[Valore la información recibida de forma telemática]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	3	5,8	5,8	7,8
	Regular	5	9,8	9,8	17,6
	Bien	13	25,5	25,5	43,1
	Muy bien	29	56,9	56,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[Nivel de calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	1,9	1,9	3,9
	Regular	8	15,7	15,7	19,6
	Bien	12	23,5	23,5	43,1
	Muy bien	29	56,9	56,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	27	52,9	69,2	69,2
	No	12	23,5	30,8	100,0
	Total	39	76,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	23,5		
Total		51	100,0		

En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	32	62,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	19	37,3		
Total		51	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,9	25,0	25,0
	Bien	4	7,8	50,0	75,0
	Muy bien	2	3,9	25,0	100,0
	Total	8	15,7	100,0	
Perdidos	Sistema	43	84,3		
Total		51	100,0		

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	9,8	15,6	15,6
	No	27	52,9	84,4	100,0
	Total	32	62,7	100,0	
Perdidos	Sistema	19	37,3		
Total		51	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	12,5	12,5
	Bien	5	9,8	62,5	75,0
	Muy bien	2	3,9	25,0	100,0
	Total	8	15,7	100,0	
Perdidos	Sistema	43	84,3		
Total		51	100,0		

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendió	Valore la información recibida de forma telemática	Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
2014	**N**	82	81	82	82	82	82		82
	Media	4,74	4,71	4,82	4,89	4,93	4,97		**4,84**
2015	**N**	74	74	73	73	74	74		74
	Media	4,68	4,32	4,82	4,95	4,94	4,97		**4,91**
2016	**N**	56	56	56	56	56	56		54
	Media	4,34	4,32	4,43	4,91	4,89	4,93		**4,64**
2017	**N**	42	42	42	42	42	42		42
	Media	4,52	4,52	4,81	4,83	4,86	4,88		**4,74**
2018	**N**	46	46	45	46	46	46		46
	Media	4,19	4,02	4,20	4,37	4,50	4,69		**4,30**
2019	**N**	54	54	54	54	54	54		55
	Media	4,22	4,07	4,11	4,39	4,52	4,59		**4,33**
2020	**N**	34	34	34	34	34	34		34
	Media	4,09	3,97	4,24	4,38	4,53	4,56		**4,32**
2022	**N**	63	63	63	63	63	63		63
	Media	4,27	4,13	4,27	4,43	4,56	4,6		**4,37**
2023	**N**	51	51	51	50	51	51	51	51
	Media	4,22	4	3,96	4,4	4,53	4,61	4,29	**4,31**

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CIUDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Valore la información recibida de forma telemática	Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
2014	Insatisfacción	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
	Confirme	4,9%	3,7%	1,2%	2,4%	0,0%	0,0%		1,2%
	Satisfacción	95,1%	95,1%	98,8%	97,6%	100,0%	100,0%		98,8%
	Conformidad Total	100,0%	98,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%
2015	Insatisfacción	0,0%	12,2%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
	Confirme	4,0%	5,4%	0,0%	1,4%	1,4%	0,0%		0,0%
	Satisfacción	96,0%	82,5%	98,6%	98,6%	98,6%	100,0%		100,0%
	Conformidad Total	100,0%	87,9%	98,6%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%
2016	Insatisfacción	5,4%	5,4%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%		3,7%
	Confirme	7,1%	8,9%	7,1%	0,0%	1,8%	0,0%		13,0%
	Satisfacción	87,5%	8570,0%	89,3%	100,0%	9820,0%	100,0%		96,3%
	Conformidad Total	94,6%	94,6%	96,4%	100,0%	100,0%	100,0%		99,3%
2017	Insatisfacción	4,8%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%		2,4%
	Confirme	0,0%	4,8%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%		0,0%
	Satisfacción	95,3%	92,9%	100,0%	97,6%	97,6%	97,7%		97,7%
	Conformidad Total	95,3%	97,7%	100,0%	100,0%	100,0%	97,7%		97,7%
2018	Insatisfacción	6,5%	13,0%	8,9%	6,5%	6,5%	4,3%		6,5%
	Confirme	10,9%	17,4%	11,1%	6,5%	6,5%	2,2%		13,0%
	Satisfacción	82,6%	69,6%	80,0%	87,0%	87,0%	93,5%		80,5%
	Conformidad Total	93,5%	87,0%	91,0%	93,5%	93,5%	95,7%		93,5%
2019	Insatisfacción	3,7%	9,3%	5,6%	5,6%	5,6%	3,7%		9,1%
	Confirme	18,5%	14,8%	13,0%	7,4%	7,4%	3,7%		9,1%
	Satisfacción	77,8%	75,9%	81,4%	87,0%	87,0%	92,6%		81,8%
	Conformidad Total	96,3%	90,7%	94,4%	94,4%	94,4%	96,3%		90,9%
2020	Insatisfacción	14,7%	14,7%	8,8%	8,8%	5,9%	5,9%		8,8%
	Conforme	11,8%	17,6%	14,7%	8,8%	5,9%	5,9%		11,8%
	Satisfacción	73,5%	67,7%	76,5%	82,4%	88,2%	88,2%		79,4%
	Conformidad Total	85,3%	85,3%	91,2%	91,2%	94,1%	94,1%		91,2%
2022	Insatisfacción	3,2%	4,8%	1,6%	4,8%	3,2%	4,8%		4,8%
	Conforme	12,7%	17,5%	19,0%	11,1%	4,8%	3,2%		6,3%
	Satisfacción	84,1%	77,7%	79,4%	84,1%	92,0%	92,0%		88,9%
	Conformidad Total	96,8%	95,2%	98,4%	95,2%	96,8%	95,2%		95,2%
2023	Insatisfacción	3,9%	7,8%	7,8%	2,0%	0,0%	3,9%	7,8%	3,9%
	Conforme	17,6%	19,6%	25,5%	18,0%	17,6%	5,9%	9,8%	15,7%
	Satisfacción	78,5%	72,6%	66,7%	80,0%	82,4%	90,2%	82,4%	80,4%
	Conformidad Total	96,1%	92,2%	92,2%	98,0%	100,0%	96,1%	92,2%	96,1%

Nota: Insatisfecho es el sumatorio de los valores Mal y Muy mal. Satisfecho es el sumatorio de Bien y Muy bien. Conforme es el valor Regular y Conformidad Total es el sumatorio de los satisfechos y los conformes.