CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2023

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, TURISMO Y FOMENTO

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **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.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 51** 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,31** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	51	4,22
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	51	4,00
Adecuación de las instalaciones	51	3,96
Efectividad del servicio prestado	50	4,40
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	51	4,53
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	51	4,61
Valore la información recibida de forma telemática	51	4,29
Nivel de calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	51	4,31

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a las instalaciones	3,9%	17,6%	78,5%	96,1%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	7,8%	19,6%	72,6%	92,2%
Adecuación de las instalaciones	7,8%	25,5%	66,7%	92,2%
Efectividad del servicio prestado	2%	18%	80%	98%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	17,6%	82,4%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	3,9%	5,9%	90,2%	96,1%
Valore la información recibida de forma telemática	7,8%	9,8%	82,4%	92,2%
Nivel de calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	3,9%	15,7%	80,4%	96,1%

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

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	5,9	5,9	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	5,9	5,9	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	5,9	5,9	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	2,0	2,0	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		