

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL
(1º SEMESTRE 2020)

CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 2020)** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2020

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 29 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 **4,62** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	29	4,34
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	29	4,31
Adecuación a las instalaciones	29	4,55
Efectividad del servicio prestado	29	4,76
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	29	4,82
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	29	4,82
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	29	4,62

Fuente: Dirección General de Atención y Participación ciudadana

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

	1º SEMESTRE DE 2020			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	79,3	3,5	17,2	96,5
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	82,8	6,9	10,3	93,1
Adecuación a las instalaciones	89,7	3,5	6,8	96,5
Efectividad del servicio prestado	96,5	3,5	0	96,5
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	96,5	3,5	0	96,5
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	96,5	3,5	0	96,5
Nivel de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	89,7	6,9	3,4	93,1

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	Carretera Hindúm-Cañada	1	3,4	3,7	3,7
	Centro	4	13,8	14,8	18,5
	Las Palmeras-Hernán Cortés	1	3,4	3,7	22,2
	B.Victoria	3	10,3	11,1	33,3
	Real	6	20,7	22,2	55,6
	Isaac Peral-Tesorillo	3	10,3	11,1	66,7
	Hipódromo Industrial	5	17,2	18,5	85,2
	El Príncipe	2	6,9	7,4	92,6
	Los Pinares	2	6,9	7,4	100,0
	Total	27	93,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,9		
Total		29	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	17	58,6	60,7	60,7
	Hombre	11	37,9	39,3	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	17	58,6	63,0	63,0
	Soltero	8	27,6	29,6	92,6
	Separado	1	3,4	3,7	96,3
	Viudo	1	3,4	3,7	100,0
	Total	27	93,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,9		
Total		29	100,0		



Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	1	3,4	3,4	3,4
	Est. Primarios	2	6,9	6,9	10,3
	Grad. Escolar /Eso	3	10,3	10,3	20,7
	Formac. Profesional	8	27,6	27,6	48,3
	Est. Universitarios	15	51,7	51,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Situación actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	12	41,4	41,4	41,4
	Empleado	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	5	17,2	17,2	20,7
	Bien	6	20,7	20,7	41,4
	Muy bien	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	3	10,3	10,3	17,2
	Bien	8	27,6	27,6	44,8
	Muy bien	16	55,2	55,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



Adecuación a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	2	6,9	6,9	10,3
	Bien	6	20,7	20,7	31,0
	Muy bien	20	69,0	69,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,4	3,4
	Bien	3	10,3	10,3	13,8
	Muy bien	25	86,2	86,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,4	3,4
	Bien	1	3,4	3,4	6,9
	Muy bien	27	93,1	93,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,4	3,4
	Bien	1	3,4	3,4	6,9
	Muy bien	27	93,1	93,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,4	3,4
	Mal	1	3,4	3,4	6,9
	Regular	1	3,4	3,4	10,3
	Bien	2	6,9	6,9	17,2
	Muy bien	24	82,8	82,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	