

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE **MELILLA**

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

## **INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:**

**AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL  
(1º SEMESTRE 2023)**

**CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud

y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 (1º SEMESTRE 2023)** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 23 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 **AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **4,04** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	23	4,17
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	23	4,00
Adecuación de las instalaciones	23	3,91
Efectividad del servicio prestado	23	4,22
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	23	4,35
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	23	4,48
Valore la información recibida de forma telemática	23	4,17
Nivel de Calidad General de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	23	4,04

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

PRIMER SEMESTRE 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	8,7%	21,7%	69,6%	91,3%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	8,7%	26,1%	65,2%	91,3%
Adecuación de las instalaciones	8,7%	39,1%	52,2%	91,3%
Efectividad del servicio prestado	4,3%	26,1%	69,6%	95,7%
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	0%	26,1%	73,9%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	4,3%	8,7%	87%	95,7%
Valore la información recibida de forma telemática	8,7%	17,4%	73,9%	91,3%
Nivel de Calidad General de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	8,6%	21,7%	69,7%	91,4%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*.

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> 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	10	43,5	43,5	43,5
	Masculino	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

#### **ESTADO CIVIL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	14	60,9	60,9	60,9
	Soltero/a	6	26,1	26,1	87,0
	Separado/a	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

#### **EDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	8,7	8,7	8,7
	25 a 34 años	4	17,4	17,4	26,1
	35 a 44 años	6	26,1	26,1	52,2
	45 a 54 años	7	30,4	30,4	82,6
	55 a 65 años	3	13,0	13,0	95,7
	Más de 65 años	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

#### **NIVEL DE ESTUDIOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudios Primarios	1	4,3	4,3	4,3
	Graduado Escolar/ESO	6	26,1	26,1	30,4
	Formación Profesional	7	30,4	30,4	60,9
	Estudios Universitarios	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



### SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado/a	8	34,8	34,8	34,8
	Empleado/a	15	65,2	65,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

#### [Asesoramiento Empresarial]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	11	47,8	47,8	47,8
	Sí	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

#### [Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	8	34,8	34,8	34,8
	Sí	15	65,2	65,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

#### [Acciones Formativas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	18	78,3	78,3	78,3
	Sí	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

#### [Análisis de viabilidad de Proyectos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	91,3	91,3	91,3
	Sí	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



**[Seguimiento de Emprendedores]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	18	78,3	78,3	78,3
	Sí	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	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	20	87,0	87,0	87,0
	No	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**[Proyecto Melilla S.A]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	3	13,0	13,0	13,0
	Sí	20	87,0	87,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**[Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	13	56,5	56,5	56,5
	Sí	10	43,5	43,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**[Servicio Público de Empleo (SEPE)]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	12	52,2	52,2	52,2
	Sí	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**[Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital "Kit Digital"]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	17	73,9	73,9	73,9



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud

y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Sí	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**¿Está interesado en recibir información sobre ayudas públicas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	21	91,3	91,3
	No	2	8,7	8,7
	Total	23	100,0	100,0

**[Accesibilidad a las instalaciones]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,7	8,7
	Regular	5	21,7	30,4
	Bien	3	13,0	43,5
	Muy bien	13	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,7	8,7
	Regular	6	26,1	34,8
	Bien	5	21,7	56,5
	Muy bien	10	43,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0

**[Adecuación de las instalaciones]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,7	8,7
	Regular	9	39,1	47,8
	Bien	1	4,3	52,2
	Muy bien	11	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0

**[Efectividad del servicio prestado]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,3	4,3



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud  
y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Regular	6	26,1	26,1	30,4
Bien	3	13,0	13,0	43,5
Muy bien	13	56,5	56,5	100,0
Total	23	100,0	100,0	

### [Adecuación del servicio prestado por el personal responsable]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	26,1	26,1	26,1
	Bien	3	13,0	13,0	39,1
	Muy bien	14	60,9	60,9	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### [Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,3	4,3	4,3
	Regular	2	8,7	8,7	13,0
	Bien	5	21,7	21,7	34,8
	Muy bien	15	65,2	65,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

### [Valore la información recibida de forma telemática]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,7	8,7	8,7
	Regular	4	17,4	17,4	26,1
	Bien	5	21,7	21,7	47,8
	Muy bien	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	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	4,3	4,3	4,3
	Mal	1	4,3	4,3	8,7
	Regular	5	21,7	21,7	30,4
	Bien	5	21,7	21,7	52,2
	Muy bien	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	39,1	56,3	56,3
	No	7	30,4	43,8	100,0
	Total	16	69,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	30,4		
	Total	23	100,0		

**En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	10	43,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	13	56,5		
	Total	23	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	1	4,3	33,3	33,3
	Bien	1	4,3	33,3	66,7
	Muy bien	1	4,3	33,3	100,0
	Total	3	13,0	100,0	
Perdidos	Sistema	20	87,0		
	Total	23	100,0		

**¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	4,3	7,7	7,7
	No	12	52,2	92,3	100,0
	Total	13	56,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	43,5		
	Total	23	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	4,3	33,3	33,3
	Bien	2	8,7	66,7	100,0



# CIUDAD AUTÓNOMA DE **MELILLA**

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



Perdidos	Total	3	13,0	100,0	
	Sistema	20	87,0		
	Total	23	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En primer lugar, no es una queja es algo constructivo. Yo como empresaria que he sido y me he beneficiado de algunas ayudas de dicho sector, la tardanza de esas ayudas eternas, la mala gestión por parte de algunos organismos y personal no se puede permitir	18	78,3	78,3	78,3
Genial	1	4,3	4,3	82,6
Muy contento de momento con la implicación e información recibida por José Luis, el señor que me ha atendido hasta ahora.	1	4,3	4,3	87,0
Siempre hemos estado informados por el Servicio técnico, gracias Asociación de kiosqueros de melilla.	1	4,3	4,3	91,3
Veo que las diferentes administraciones, SIEMPRE sacan el mismo tipo de ayudas. Creo que se debería diversificar más el tipo de ayudas, porque casi siempre son los mismos los que se benefician. Por ejemplo, ofrecer ayudas por sectores empresariales. Gracias	1	4,3	4,3	95,7
Total	23	100,0	100,0	100,0