

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

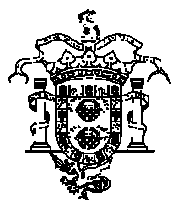
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN-ON LINE

(2017)

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 **LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2017** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1.100 encuestas.

- **AFIJACIÓN:** Proporcional.

- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

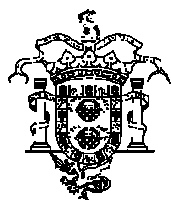


2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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 TOTAL DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN** con un valor de **4,36** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1098	4,30
Organización de la acción formativa	1098	4,33
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1098	4,23
Duración de la acción formativa	1098	4,36
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1098	4,42
La presentación de las plataforma es apropiada	1098	4,41
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1098	4,36
Documentación aportada por el Formador/a	1098	4,39
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1098	4,35
Disponibilidad del Formador/a	1097	4,34
El diseño del foro ha sido correcto	1098	4,27
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1097	4,47
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1098	4,31

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	87,9	1,8	10,1	98
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	89,7	2	8,3	98
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	84,4	4,3	11,3	95,7
Organización de la acción formativa	85,2	4,6	10,1	95,3
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	79,8	5,4	14,8	94,6
Duración de la acción formativa	85,2	3,7	11	96,2
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	87,9	3,3	8,7	96,6
La presentación de la plataforma es apropiada	87,5	3,1	9,5	97
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	85,7	4,6	9,7	95,4
Documentación aportada por el Formador/a	85,8	4,8	9,4	95,2
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	85,3	4,7	10	95,3
Disponibilidad del Formador/a	85,2	4,8	10	95,2
El diseño del foro ha sido correcto	82	5,10	12,9	94,9
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	87,8	8,8	3,4	96,6
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	83	5,6	11,5	94,5

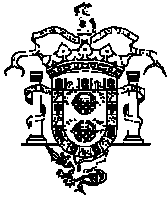
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

Sexo

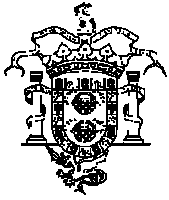
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	681	61,9	62,1	62,1
	Masculino	416	37,8	37,9	100,0
	Total	1097	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
	Total	1100	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	47	4,3	4,7	4,7
	Entre 1 y 5 años	111	10,1	11,0	15,6
	Más de 5 años	852	77,5	84,4	100,0
	Total	1010	91,8	100,0	
Perdidos	Sistema	90	8,2		
	Total	1100	100,0		

[FUNCIONARIO DE CARRERA] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	36	3,3	6,6	6,6
	A2	74	6,7	13,6	20,3
	C1	217	19,7	40,0	60,2
	C2	184	16,7	33,9	94,1
	E	32	2,9	5,9	100,0
	Total	543	49,4	100,0	
Perdidos	Sistema	557	50,6		
	Total	1100	100,0		



[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

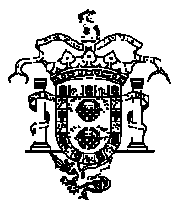
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	13	1,2	9,6	9,6
	A2	17	1,5	12,5	22,1
	C1	34	3,1	25,0	47,1
	C2	52	4,7	38,2	85,3
	E	20	1,8	14,7	100,0
	Total		136	12,4	100,0
Perdidos	Sistema	964	87,6		
Total		1100	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	50	4,5	13,4	13,4
	A2	115	10,5	30,9	44,4
	C1	74	6,7	19,9	64,2
	C2	79	7,2	21,2	85,5
	E	54	4,9	14,5	100,0
	Total		372	33,8	100,0
Perdidos	Sistema	728	66,2		
Total		1100	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	3	,3	8,6	8,6
	A2	12	1,1	34,3	42,9
	C1	11	1,0	31,4	74,3
	C2	5	,5	14,3	88,6
	E	4	,4	11,4	100,0
	Total		35	3,2	100,0
Perdidos	Sistema	1065	96,8		
Total		1100	100,0		



[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

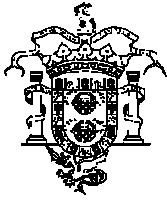
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	,2	9,5	9,5
	A2	13	1,2	61,9	71,4
	C1	5	,5	23,8	95,2
	E	1	,1	4,8	100,0
	Total	21	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1079	98,1		
Total		1100	100,0		

Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	5	,5	,5	,5
	Mal	15	1,4	1,4	1,8
	Regular	111	10,1	10,1	11,9
	Bien	365	33,2	33,2	45,2
	Muy Bien	602	54,7	54,8	100,0
Total		1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		

[Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	6	,5	,5	,5
	Mal	16	1,5	1,5	2,0
	Regular	91	8,3	8,3	10,3
	Bien	363	33,0	33,1	43,4
	Muy Bien	622	56,5	56,6	100,0
Total		1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		



Marque, a través de qué medio le llega a Ud. la información de las acciones formativas ofertadas

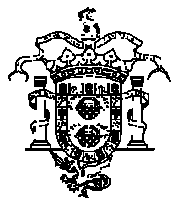
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Correo personal	128	11,6	11,7	11,7
	Correo de la CAM	526	47,8	47,9	59,6
	Por un amigo	106	9,6	9,7	69,3
	Por la web	274	24,9	25,0	94,3
	Por el BOME	63	5,7	5,7	100,0
	Total	1097	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		1100	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	19	1,7	1,7	1,7
	Mal	28	2,5	2,6	4,3
	Regular	124	11,3	11,3	15,6
	Bien	358	32,5	32,6	48,2
	Muy Bien	569	51,7	51,8	100,0
	Total	1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	27	2,5	2,5	2,5
	Mal	24	2,2	2,2	4,6
	Regular	111	10,1	10,1	14,8
	Bien	336	30,5	30,6	45,4
	Muy Bien	600	54,5	54,6	100,0
	Total	1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		



Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

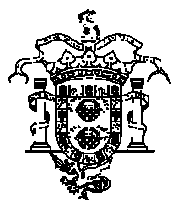
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	22	2,0	2,0	2,0
	Mal	37	3,4	3,4	5,4
	Regular	163	14,8	14,8	20,2
	Bien	315	28,6	28,7	48,9
	Muy Bien	561	51,0	51,1	100,0
	Total	1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	16	1,5	1,5	1,5
	Mal	25	2,3	2,3	3,7
	Regular	121	11,0	11,0	14,8
	Bien	322	29,3	29,3	44,1
	Muy Bien	614	55,8	55,9	100,0
	Total	1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	13	1,2	1,2	1,2
	Mal	23	2,1	2,1	3,3
	Regular	96	8,7	8,7	12,0
	Bien	320	29,1	29,1	41,2
	Muy Bien	646	58,7	58,8	100,0
	Total	1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		



La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	15	1,4	1,4	1,4
	Mal	19	1,7	1,7	3,1
	Regular	104	9,5	9,5	12,6
	Bien	318	28,9	29,0	41,5
	Muy Bien	642	58,4	58,5	100,0
	Total	1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	22	2,0	2,0	2,0
	Mal	29	2,6	2,6	4,6
	Regular	107	9,7	9,7	14,4
	Bien	319	29,0	29,1	43,4
	Muy Bien	621	56,5	56,6	100,0
	Total	1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	30	2,7	2,7	2,7
	Mal	23	2,1	2,1	4,8
	Regular	103	9,4	9,4	14,2
	Bien	278	25,3	25,3	39,5
	Muy Bien	664	60,4	60,5	100,0
	Total	1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		



Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

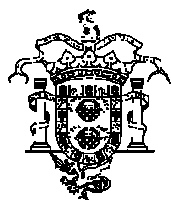
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	31	2,8	2,8	2,8
	Mal	21	1,9	1,9	4,7
	Regular	110	10,0	10,0	14,8
	Bien	306	27,8	27,9	42,6
	Muy Bien	630	57,3	57,4	100,0
	Total	1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	21	1,9	1,9	1,9
	Mal	32	2,9	2,9	4,8
	Regular	110	10,0	10,0	14,9
	Bien	322	29,3	29,4	44,2
	Muy Bien	612	55,6	55,8	100,0
	Total	1097	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		1100	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	22	2,0	2,0	2,0
	Mal	34	3,1	3,1	5,1
	Regular	142	12,9	12,9	18,0
	Bien	324	29,5	29,5	47,5
	Muy Bien	576	52,4	52,5	100,0
	Total	1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		



Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	16	1,5	1,5	1,5
	Mal	21	1,9	1,9	3,4
	Regular	97	8,8	8,8	12,2
	Bien	260	23,6	23,7	35,9
	Muy Bien	703	63,9	64,1	100,0
	Total	1097	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		1100	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	25	2,3	2,3	2,3
	Mal	36	3,3	3,3	5,6
	Regular	126	11,5	11,5	17,0
	Bien	293	26,6	26,7	43,7
	Muy Bien	618	56,2	56,3	100,0
	Total	1098	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1100	100,0		

¿Cómo considera Ud. la oferta pública en Formación para el Empleado Público de la Ciudad Autónoma de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	938	85,3	85,5	85,5
	Regular	125	11,4	11,4	96,9
	Escasa	34	3,1	3,1	100,0
	Total	1097	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		1100	100,0		