

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
2018**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Centro de Estudio y Formación.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad del Centro de Estudio y Formación.
- Informe General del Centro de Estudio y Formación 2018
- Anexo I. Tablas de frecuencias de la acción formativa online y presencial 2018
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de los estadísticos descriptivos de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual de los estadísticos descriptivos de acciones formativas presencial del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo IV. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo V. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción de acciones formativas presencial del Centro de Estudio y Formación.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas, 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 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



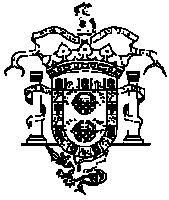
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas 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 Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.



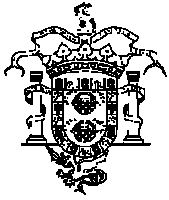
**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 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 **EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2018** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

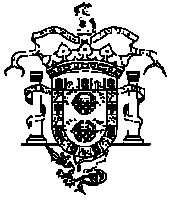
- Valorar el servicio que se da en el Centro de Estudio y Formación a los/ as usuarios/ as.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ de dicho Centro.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado durante 2018.

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 el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a 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.

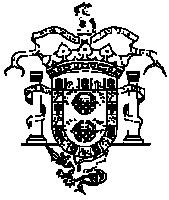
4) FINALIDAD

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 del Centro de Estudio y Formación 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 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 dicho centro.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2018. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2019
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2019



6) DISEÑO MUESTRAL

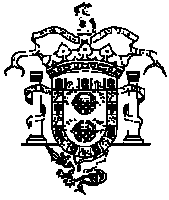
El número de encuestas realizadas durante el 2018 ha sido de **1.416 personas** desagregadas en 1.331 encuestas de formación online y 85 encuestas de cursos presenciales realizados.

El test de fiabilidad está en 0,77. 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 sobre el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla. 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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado dos cuestionarios, ad hoc: uno para los usuarios/a de cursos presenciales y otro para usuarios de cursos on-line.

En los cuestionarios todas las variables se valoran a través de la escala de likert, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y una pregunta abierta en cada uno de ellos.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CURSOS DE
FORMACIÓN DE CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (PRESENCIAL)**

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. NOMBRE DEL CURSO: _____

2. SEXO: MUJER HOMBRE

3. LUGAR DE TRABAJO: _____

4. NOMBRE DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA EL CURSO: _____

5. MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

FUNCIONARIO DE CARRERA	A1	A2	C1	C2	E
FUNCIONARIO INTERINO	A1	A2	C1	C2	E
PERSONAL LABORAL	A1	A2	C1	C2	E
PERSONAL EVENTUAL					
OTROS					

6. Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

SERVICIO PRESTADO POR LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.1. Marque, a través de qué medio le llega a UD. la información de los cursos ofertados:

Correo personal Correo de la CAM Por un amigo Por la WEB BOME

7. Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL CURSO	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
El curso ha alcanzado sus objetivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación del curso al puesto de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duración del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material Didáctico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL TUTOR/ FORMADOR	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad expositiva del formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dominio de conocimientos del formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilidad de los materiales entregados por el formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consecución de objetivos por parte del formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



9. Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA EL CURSO	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aulario donde se desarrolla el curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras. Ordenadores,..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. ¿Cómo considera Ud. la oferta pública en FORMACIÓN PARA EL EMPLEADO PÚBLICO de la CAM?

Buena Regular Escasa

11. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier PROPUESTA DE MEJORA:

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS /AS DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN DE CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (ON LINE)
--	--

1-NOMBRE DEL CURSO: _____

2-SEXO : MUJER HOMBRE

3-LUGAR DE TRABAJO: _____

4-MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

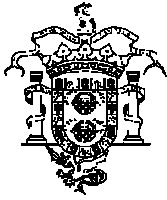
FUNCIONARIO DE CARRERA	A1	A2	C1	C2	E
FUNCIONARIO INTERINO	A1	A2	C1	C2	E
PERSONAL LABORAL	A1	A2	C1	C2	E
PERSONAL EVENTUAL					
OTROS					

5-Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL CURSO	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
El curso ha alcanzado sus objetivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación del curso al puesto de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duración del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL TUTOR/ FORMADOR	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Documentación entregada por el Formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilidad de la documentación entregada por el formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidad del Formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL CURSO ON LINE	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Descarga de la documentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enviar un documento al Formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguimiento de su trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Cómo considera Ud. la oferta pública en FORMACIÓN PARA EL EMPLEADO PÚBLICO de la Ciudad Autónoma de Melilla?

Buena Regular Escasa

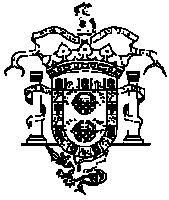
Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier PROPUESTAS DE MEJORA al respecto.

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 usuario tiene sobre el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla. 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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 el Centro de Estudio y Formación de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas.

La participación de los/ as usuarios /as /ciudadanos /as en esta evaluación hace que se puede 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**INFORME GENERAL SOBRE EL
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2018**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN de la Ciudad Autónoma de Melilla 2018**, perteneciente a la Dirección General de Administraciones Públicas, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre los datos acumulativos sobre el grado de **satisfacción** de los servicios que se presta en el Centro de Formación.
- Análisis estadísticos descriptivos y de frecuencias de los cursos de Formación Online y el grado de **satisfacción** de los servicios que se presta en el Centro de Formación.
- Análisis estadísticos descriptivos y de frecuencias de los cursos de Formación Presencial y el grado de **satisfacción** de los servicios que se presta en el Centro de Formación.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/ as sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2018**, opiniones que los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en el proyecto). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dicho servicio, de modo que el ciudadano/ a sea el objeto de la actividad de la Administración

Los/ as usuarios / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la 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 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2018

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).

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE del Centro de Estudio y Formación 2018. 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 ACCIONES FORMATIVAS ON LINE 2018			
	N	Media	Desv. típ.
Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	1330	4,44	,777
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	1328	4,48	,768
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1330	4,38	,832
Organización de la acción formativa	1329	4,41	,856
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1330	4,22	,971
Duración de la acción formativa	1329	4,42	,826
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1328	4,49	,787
La presentación de la plataforma es apropiada	1329	4,42	,860
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1330	4,43	,814
Documentación aportada por el Formador/a	1329	4,48	,817
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1330	4,44	,845
Disponibilidad del Formador/a	1329	4,42	,862
El diseño del foro ha sido correcto	1329	4,35	,898
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1328	4,55	,783
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1328	4,37	,885

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018, está en un 4,43 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 por las acciones formativas on line del Centro de Estudio y Formación”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado 4,41 sobre 5, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2018

Ahora vamos a evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios de los cursos online, a través de las variables de insatisfechos, satisfechos, conformes y conformidad total.



▪ **Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,8
Conforme (Regular)	10,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	87,8
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Información facilitada por CAM de las acciones formativas ofertadas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2
Conforme (Regular)	8,9
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,1
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,2
Conforme (Regular)	10
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,8
Conformidad Total (*)	100

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



▪ **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,5
Conforme (Regular)	10,3
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,2
Conformidad Total (*)	100

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

• **Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5,1
Conforme (Regular)	15,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	79,3
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3
Conforme (Regular)	10,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,3
Conformidad Total (*)	100

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



▪ **La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,6
Conforme (Regular)	8,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,4
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **La presentación de la plataforma es apropiada**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,5
Conforme (Regular)	10,3
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,2
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Calidad en general de la acción formativa que ha realizado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,1
Conforme (Regular)	8,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	88,5
Conformidad Total (*)	100

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



▪ **Documentación aportada por el Formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,9
Conforme (Regular)	8,7
Satisfecho (Muy bien y bien)	88,4
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,4
Conforme (Regular)	9,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	87,6
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Disponibilidad del Formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,1
Conforme (Regular)	11,2
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,7
Conformidad Total (*)	100

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



▪ **El diseño del foro ha sido correcto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,7
Conforme (Regular)	13,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	82,9
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,3
Conforme (Regular)	7,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,2
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Seguimiento de su trabajo por el formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,9
Conforme (Regular)	13,9
Satisfecho (Muy bien y bien)	83,2
Conformidad Total (*)	100

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



ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2018

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).

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN de Melilla 2018. 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 ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES 2018			
	N	Media	Desv. típ.
El curso ha alcanzado sus objetivos	84	4,60	,730
Organización del curso	83	4,51	,705
Adecuación del curso al puesto de trabajo	82	3,99	1,202
Duración del curso	83	4,40	,855
Material Didáctico	83	4,61	,641
Calidad, en general, del curso que ha realizado	82	4,65	,616
Claridad expositiva del formador	85	4,68	,658
Dominio de conocimientos del formador	83	4,82	,521
Utilidad de los materiales entregados por el formador	83	4,60	,624
Consecución de objetivos por parte del formador	83	4,69	,679
Accesibilidad a las instalaciones	85	4,58	,679
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores,...)	83	4,58	,665
Valoración del aula donde se desarrolla la acción formativa	83	4,46	,754
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	81	4,74	,587

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018, está en un 4,65 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 por las acciones formativas presenciales del Centro de Estudio y Formación”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,55 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2018

Ahora vamos a evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios de los cursos presenciales, a través de las variables de insatisfechos, satisfechos, conformes y conformidad total.

▪ El curso ha alcanzado sus objetivos

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,4
Conforme (Regular)	7,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,4
Conformidad Total (*)	100

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

▪ Organización del curso

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,2
Conforme (Regular)	8,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,3
Conformidad Total (*)	100

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



▪ **Adecuación del curso al puesto de trabajo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	8,5
Conforme (Regular)	24,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	67,1
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Duración del curso**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,6
Conforme (Regular)	13,3
Satisfecho (Muy bien y bien)	83,1
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Material didáctico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,2
Conforme (Regular)	4,8
Satisfecho (Muy bien y bien)	94
Conformidad Total (*)	100

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



▪ **Calidad en general del curso que ha realizado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,2
Conforme (Regular)	3,7
Satisfecho (Muy bien y bien)	95,1
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Claridad expositiva del formador**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,2
Conforme (Regular)	7,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,7
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Dominio de conocimientos del formador**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,2
Conforme (Regular)	2,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	96,3
Conformidad Total (*)	100

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



▪ **Utilidad de los materiales entregados por el formador**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	7,2
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,8
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Consecución de objetivos por parte del formador**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,4
Conforme (Regular)	4,8
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,8
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	10,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,4
Conformidad Total (*)	100

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



▪ **Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,..)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	9,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,4
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,4
Conforme (Regular)	8,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,1
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	7,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,6
Conformidad Total (*)	100

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO I

**TABLAS DE FRECUENCIAS DE ACCIONES
FORMATIVAS ON LINE
DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2018**



TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2018

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	785	59,0	59,0	59,0
	Masculino	545	40,9	41,0	100,0
	Total	1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	66	5,0	5,6	5,6
	Entre 1 y 5 años	171	12,8	14,4	20,0
	Más de 5 años	949	71,3	80,0	100,0
	Total	1186	89,1	100,0	
Perdidos	Sistema	145	10,9		
Total		1331	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	60	4,5	9,8	9,8
	A2	74	5,6	12,1	21,9
	C1	232	17,4	38,0	59,9
	C2	213	16,0	34,9	94,8
	E	32	2,4	5,2	100,0
	Total	611	45,9	100,0	
Perdidos	Sistema	720	54,1		
Total		1331	100,0		



[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	17	1,3	10,2	10,2
	A2	26	2,0	15,6	25,7
	C1	50	3,8	29,9	55,7
	C2	55	4,1	32,9	88,6
	E	19	1,4	11,4	100,0
	Total		167	12,5	100,0
Perdidos	Sistema	1164	87,5		
Total		1331	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	7	,5	13,5	13,5
	A2	17	1,3	32,7	46,2
	C1	11	,8	21,2	67,3
	C2	12	,9	23,1	90,4
	E	5	,4	9,6	100,0
	Total		52	3,9	100,0
Perdidos	Sistema	1279	96,1		
Total		1331	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	4	,3	19,0	19,0
	A2	5	,4	23,8	42,9
	C1	10	,8	47,6	90,5
	C2	2	,2	9,5	100,0
	Total		21	1,6	100,0
Perdidos	Sistema	1310	98,4		
Total		1331	100,0		



[Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)] Marque, el GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1(muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,7	,7	,7
	Mal	15	1,1	1,1	1,8
	Regular	138	10,4	10,4	12,2
	Bien	386	29,0	29,0	41,2
	Muy bien	782	58,8	58,8	100,0
Total		1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		

Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas] Marque, el GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1(muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,8	,8	,8
	Mal	16	1,2	1,2	2,0
	Regular	118	8,9	8,9	10,8
	Bien	371	27,9	27,9	38,8
	Muy bien	813	61,1	61,2	100,0
Total		1328	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1331	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Correo personal	136	10,2	10,2	10,2
	Correo de la CAM	600	45,1	45,1	55,4
	Por un amigo	121	9,1	9,1	64,5
	Por la web	373	28,0	28,1	92,6
	Por el BOME	99	7,4	7,4	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		



La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,1	1,1	1,1
	Mal	27	2,0	2,0	3,2
	Regular	133	10,0	10,0	13,2
	Bien	423	31,8	31,8	45,0
	Muy bien	732	55,0	55,0	100,0
	Total	1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,2	1,2	1,2
	Mal	31	2,3	2,3	3,5
	Regular	137	10,3	10,3	13,8
	Bien	357	26,8	26,9	40,7
	Muy bien	788	59,2	59,3	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	2,5	2,5	2,5
	Mal	35	2,6	2,6	5,1
	Regular	208	15,6	15,6	20,8
	Bien	379	28,5	28,5	49,2
	Muy bien	675	50,7	50,8	100,0
	Total	1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		



Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,8	,8	,8
	Mal	30	2,3	2,3	3,0
	Regular	141	10,6	10,6	13,6
	Bien	362	27,2	27,2	40,9
	Muy bien	786	59,1	59,1	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	,9	,9	,9
	Mal	22	1,7	1,7	2,6
	Regular	107	8,0	8,1	10,6
	Bien	355	26,7	26,7	37,3
	Muy bien	832	62,5	62,7	100,0
	Total	1328	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1331	100,0		

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,4	1,4	1,4
	Mal	28	2,1	2,1	3,5
	Regular	137	10,3	10,3	13,8
	Bien	343	25,8	25,8	39,6
	Muy bien	803	60,3	60,4	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		



CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	1,1	1,1	1,1
	Mal	27	2,0	2,0	3,1
	Regular	112	8,4	8,4	11,5
	Bien	394	29,6	29,6	41,1
	Muy bien	783	58,8	58,9	100,0
	Total		1330	99,9	100,0
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,1	1,1	1,1
	Mal	24	1,8	1,8	2,9
	Regular	115	8,6	8,7	11,6
	Bien	328	24,6	24,7	36,3
	Muy bien	847	63,6	63,7	100,0
	Total		1329	99,8	100,0
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,4	1,4	1,4
	Mal	27	2,0	2,0	3,4
	Regular	121	9,1	9,1	12,5
	Bien	344	25,8	25,9	38,3
	Muy bien	820	61,6	61,7	100,0
	Total		1330	99,9	100,0
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		



Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	1,5	1,5	1,5
	Mal	21	1,6	1,6	3,1
	Regular	149	11,2	11,2	14,3
	Bien	333	25,0	25,1	39,4
	Muy bien	806	60,6	60,6	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	1,5	1,5	1,5
	Mal	29	2,2	2,2	3,7
	Regular	178	13,4	13,4	17,1
	Bien	347	26,1	26,1	43,2
	Muy bien	755	56,7	56,8	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	1,3	1,3	1,3
	Mal	14	1,1	1,1	2,3
	Regular	98	7,4	7,4	9,7
	Bien	294	22,1	22,1	31,9
	Muy bien	905	68,0	68,1	100,0
	Total	1328	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1331	100,0		



Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	1,6	1,6	1,6
	Mal	18	1,4	1,4	2,9
	Regular	184	13,8	13,9	16,8
	Bien	326	24,5	24,5	41,3
	Muy bien	779	58,5	58,7	100,0
	Total		1328	99,8	100,0
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1331	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	1159	87,1	87,1	87,1
	Regular	137	10,3	10,3	97,4
	Escasa	34	2,6	2,6	100,0
	Total	1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO II

**TABLAS DE FRECUENCIAS DE ACCIONES
FORMATIVAS PRESENCIALES
DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2018**

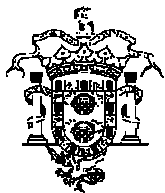


TABLA DE FRECUENCIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2018

SEXO

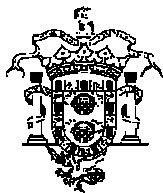
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	30	35,3	35,7	35,7
	Hombre	54	63,5	64,3	100,0
	Total	84	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		85	100,0		

EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	6	7,1	7,1	9,5
	Bien	16	18,8	19,0	28,6
	Muy bien	60	70,6	71,4	100,0
	Total	84	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		85	100,0		

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	7	8,2	8,4	9,6
	Bien	24	28,2	28,9	38,6
	Muy bien	51	60,0	61,4	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		



ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO

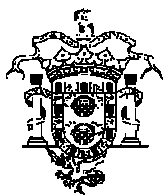
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	7,1	7,3	7,3
	Mal	1	1,2	1,2	8,5
	Regular	20	23,5	24,4	32,9
	Bien	16	18,8	19,5	52,4
	Muy bien	39	45,9	47,6	100,0
Total		82	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,5		
Total		85	100,0		

DURACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,5	3,6	3,6
	Regular	11	12,9	13,3	16,9
	Bien	19	22,4	22,9	39,8
	Muy bien	50	58,8	60,2	100,0
	Total		83	97,6	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		

MATERIAL DIDÁCTICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	4	4,7	4,8	6,0
	Bien	21	24,7	25,3	31,3
	Muy bien	57	67,1	68,7	100,0
	Total		83	97,6	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		



CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	3	3,5	3,7	4,9
	Bien	20	23,5	24,4	29,3
	Muy bien	58	68,2	70,7	100,0
	Total	82	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,5		
Total		85	100,0		

CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

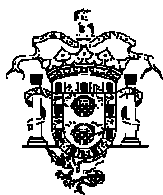
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	6	7,1	7,1	8,2
	Bien	12	14,1	14,1	22,4
	Muy bien	66	77,6	77,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	2	2,4	2,4	3,6
	Bien	8	9,4	9,6	13,3
	Muy bien	72	84,7	86,7	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		

UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	7,1	7,2	7,2
	Bien	21	24,7	25,3	32,5
	Muy bien	56	65,9	67,5	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		



CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	4	4,7	4,8	7,2
	Bien	12	14,1	14,5	21,7
	Muy bien	65	76,5	78,3	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

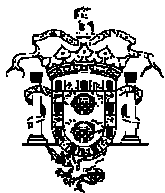
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	10,6	10,6	10,6
	Bien	18	21,2	21,2	31,8
	Muy bien	58	68,2	68,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO REALIZADO (PIZARRAS, ORDENADORES,...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	9,4	9,6	9,6
	Bien	19	22,4	22,9	32,5
	Muy bien	56	65,9	67,5	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		

VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	7	8,2	8,4	10,8
	Bien	25	29,4	30,1	41,0
	Muy bien	49	57,6	59,0	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	7,1	7,4	7,4
	Bien	9	10,6	11,1	18,5
	Muy bien	66	77,6	81,5	100,0
	Total	81	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,7		
Total		85	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	Buena	61	71,8	73,5	73,5
	Regular	15	17,6	18,1	91,6
	Escasa	7	8,2	8,4	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO III

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLAS DE COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CURSO ONLINE DEL CEF

Estadísticos descriptivos	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)			836	4,23	1074	4,27	1027	4,36	1089	4,42	1098	4,41
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas			836	4,24	1077	4,16	1024	4,33	1087	4,43	1098	4,44
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	424	4,21	836	4,24	1079	4,3	1027	2,86	1089	4,29	1098	4,30
Organización de la acción formativa	424	4,16	836	4,22	1079	4,26	1027	4,30	1089	4,32	1098	4,33
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	424	3,97	836	4,08	1078	4,11	1027	4,33	1088	4,19	1098	4,23
Duración de la acción formativa	424	4,13	836	4,19	1075	4,28	1027	4,10	1089	4,36	1098	4,36
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	257	4,19	835	4,31	1077	4,42	1027	4,34	1089	4,48	1098	4,42
La presentación de la plataforma es apropiada	257	4,13	468	4,34	1078	4,43	1027	4,46	1089	4,46	1098	4,41
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	423	4,2	468	4,26	1079	4,31	1027	4,43	1088	4,34	1098	4,36
Documentación aportada por el Formador/a	424	4,28	836	4,23	1079	4,41	1027	4,35	1089	4,35	1098	4,39
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	424	4,31	836	4,32	1079	4,38	1027	4,41	1089	4,36	1098	4,35
Disponibilidad del Formador/a	424	4,21	836	4,35	1079	4,37	1026	4,39	1088	4,35	1097	4,34
El diseño del foro ha sido correcto	257	4,02	836	4,22	1078	4,29	1026	4,38	1089	4,27	1098	4,27
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	257	4,36	836	4,36	1078	4,29	1027	4,25	1089	4,46	1097	4,47
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	423	4,12	836	4,31	1016	3,94	1028	4,47	1089	4,25	1098	4,31



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO III

**TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL
DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE
ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES
DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

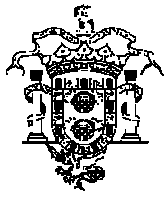
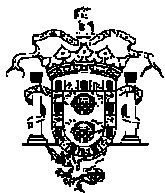


TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
El curso ha alcanzado sus objetivos	54	4,37	197	4,55	156	4,53	101	4,53	83	9,18	69	4,19	84	4,6
Organización del curso	55	4,51	195	4,52	154	4,64	111	4,9	82	9,15	67	4,06	83	4,51
Adecuación del curso al puesto de trabajo	54	3,63	190	4,24	155	4,41	111	4,37	82	7,68	88	4,58	82	3,99
Duración del curso	55	3,33	197	4,27	156	4,26	109	4,16	83	8,51	86	4,58	83	4,4
Material Didáctico	55	3,91	197	4,47	154	4,44	111	4,48	84	8,64	86	4,26	83	4,61
Calidad, En general, del curso que ha realizado	55	4,27	195	4,56	155	4,59	110	4,62	83	8,84	87	4,16	82	4,65
Claridad expositiva del formador	55	4,62	197	4,72	155	4,7	110	4,75	83	9,33	86	4,40	85	4,68
Dominio de conocimientos del formador	55	4,71	197	4,78	156	4,77	110	4,8	82	9,15	87	4,67	83	4,82
Utilidad de los materiales entregados por el formador	55	4,2	197	4,58	155	4,49	111	4,57	83	9,11	86	4,85	83	4,6
Consecución de objetivos por parte del formador	54	4,35	196	4,69	154	4,71	111	4,68	84	9,50	86	4,85	83	4,69
Accesibilidad a las instalaciones	55	4,25	197	3,84	156	4,6	111	4,62	83	9,40	86	4,62	85	4,58
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores,..)	55	4,22	168	4,13	156	4,49	111	4,54	82	9,07	86	4,74	83	4,58



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA									83	9,13	87	4,57	83	4,46
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	55	4,38	163	4,58	156	4,6	110	4,68	83	9,28	87	4,48	81	4,74

Nota: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos. Año 2017 datos extrapolados al valor 10



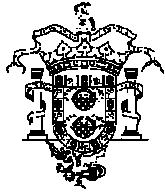
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



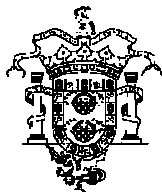
ANEXO IV

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



**TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS
ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN**

		La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	Organización de la acción formativa	Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	Duración de la acción formativa	La disponibilidad de la plataforma es adecuada	La presentación de las plataformas es apropiada	Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	Documentación aportada por el Formador/a	documentación aportada por el Formador/a	Disponibilidad del Formador/a	El diseño del foro ha sido correcto	Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	Seguimiento de su trabajo por el formador/a
2012	Insatisfechos	4,2%	5,0%	8,5%	4,3%	5,9%	5,5%	5,2%	6,1%	5,1%	5,7%	7,4%	1,9%	7,1%
	Conforme	13,2%	16,0%	20,3%	14,6%	13,2%	16,3%	12,5%	10,6%	11,8%	14,4%	17,9%	11,3%	15,8%
	Satisfecho	82,6%	79,0%	71,2%	81,2%	80,9%	78,2%	82,3%	83,2%	83,0%	79,9%	74,7%	86,8%	77,1%
	Conformidad Total	95,8%	95,0%	91,5%	95,8%	94,1%	94,5%	94,8%	93,8%	94,8%	94,3%	92,6%	98,1%	92,9%
2013	Insatisfechos	3,7%	4,8%	7,0%	5,5%	4,7%	3,7%	4,3%	5,5%	4,9%	3,3%	5,0%	3,7%	3,9%
	Conforme	10,9%	11,5%	18,9%	14,8%	9,3%	8,1%	10,9%	13,0%	11,0%	12,1%	13,2%	10,9%	12,2%
	Satisfechos	85,4%	83,6%	74,1%	79,7%	86,0%	88,2%	84,9%	81,4%	84,1%	84,5%	81,8%	85,4%	83,9%
	Conformidad Total	96,3%	95,1%	93,0%	94,5%	95,3%	96,3%	95,8%	94,4%	95,1%	96,6%	95,0%	96,3%	96,1%
2014	Insatisfechos	4,3%	5,7%	7,0%	4,2%	3,3%	3,1%	4,5%	4,5%	4,4%	4,6%	5,5%	8,9%	16,5%
	Conforme	11,7%	10,4%	17,1%	11,3%	8,1%	8,0%	9,5%	8,5%	9,4%	9,3%	11,5%	7,2%	9,4%
	Satisfechos	84,3%	84,0%	75,8%	84,5%	88,6%	88,9%	85,9%	87,0%	86,3%	86,2%	83,0%	84,0%	74,0%
	Conformidad Total	96,0%	94,4%	92,9%	95,8%	96,7%	96,9%	95,4%	95,5%	95,7%	95,5%	94,5%	91,2%	83,4%



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

2015	Insatisfechos	3,9%	3,3%	7,8%	3,7%	1,9%	2,3%	3,3%	4,0%	4,3%	2,9%	4,0%	2,7%	4,4%
	Conforme	10,4%	11,5%	15,5%	11,1%	8,0%	8,6%	10,1%	8,0%	8,9%	10,6%	14,2%	8,5%	13,1%
	Satisfechos	85,7%	85,2%	76,7%	85,2%	90,1%	89,2%	86,6%	88,0%	86,8%	86,5%	81,7%	88,8%	82,5%
	Conformidad Total	96,1%	96,7%	92,2%	96,3%	98,1%	97,8%	96,7%	96,0%	95,7%	97,1%	95,9%	97,3%	95,6%
2016	Insatisfechos	3,0%	3,5%	4,4%	2,6%	1,2%	1,6%	2,80%	4,80%	4,2%	3,20%	3%	2,80%	4,60%
	Conforme	11,8%	11,7%	17,6%	11,0%	8,4%	8,7%	9,90%	10%	10,4%	11,90%	15,1	9,3	15,30%
	Satisfechos	85,1%	84,8%	78,0%	86,4%	90,4%	89,7%	87,20%	85,20%	85,4%	84,80%	81,90%	87,90%	80,10%
	Conformidad Total	96,9%	96,5%	95,6%	97,4%	98,8%	98,4%	97,10%	95,20%	95,8%	96,70%	97%	97,20%	95,40%
2017	Insatisfechos	4,3%	4,6%	5,4%	3,7%	3,3%	3,1%	4,60%	4,80%	4,7%	4,80%	5,10%	3,40%	5,60%
	Conforme	11,3%	10,1%	14,8%	11,0%	8,7%	9,5%	9,70%	9,40%	10,0%	10,00%	12,90%	8,80%	11,50%
	Satisfechos	84,4%	85,2%	79,8%	85,2%	87,9%	87,5%	85,70%	85,80%	85,3%	85,20%	82,00%	87,80%	83,00%
	Conformidad Total	95,7%	95,3%	94,6%	96,2%	96,6%	97,0%	95,40%	95,20%	95,3%	95,20%	94,90%	96,60%	94,50%
2018	Insatisfechos	3,2%	3,5%	5,1%	3,0%	2,6%	3,5%	3,1%	2,9%	3,4%	3,1%	3,7%	2,3%	2,9%
	Conforme	10,0%	10,3%	15,6%	10,6%	8,1%	10,3%	8,4%	8,7%	9,1%	11,2%	13,4%	7,4%	13,9%
	Satisfechos	86,8%	86,2%	79,3%	86,3%	89,4%	86,2%	88,5%	88,4%	87,6%	85,7%	82,9%	90,2%	83,2%
	Conformidad Total	96,8%	96,5%	94,9%	96,9%	97,5%	96,5%	96,9%	97,1%	96,7%	96,9%	96,3%	97,6%	97,1%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO V

**TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL
DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE
ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIAL
DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

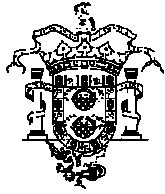
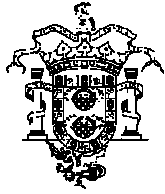


TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN

		El curso ha alcanzado sus objetivos	Organización del curso	Adecuación del curso al puesto de trabajo	Duración del curso	Material Didáctico	Calidad, En general, del curso que ha realizado	Claridad expositiva del formador	Dominio de conocimientos del formador	Utilidad de los materiales entregados por el formador	Consecución de objetivos por parte del formador	Accesibilidad a las instalaciones	Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores,..)	Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa	Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos
2012	Satisfechos	96,3%	98,2%	50,0%	45,4%	69,1%	92,7%	98,2%	0,0%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
	Insatisfechos	0,0%	0,0%	3,7%	24,5%	7,3%	0,0%	0,0%	1,8%	12,7%	9,3%	14,5%	18,2%		16,4%
	Conforme	3,7%	1,8%	46,3%	34,5%	23,6%	7,3%	1,8%	98,2%	80,0%	90,7%	85,5%	81,8%		83,6%
	Conformidad Total	100%	100%	96,3%	79,9%	92,7%	100%	100%	100,0%	92,7%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%
2013	Satisfechos	93,4%	91,8%	78,4%	82,8%	89,8%	95,9%	96,4%	0,0%	2,5%	0,0%	16,2%	4,8%		0,0%
	Insatisfechos	0,5%	0,8%	5,2%	6,6%	3,0%	0,5%	0,5%	1,5%	4,6%	3,6%	10,7%	21,4%		9,8%
	Conforme	6,1%	7,7%	16,3%	10,7%	7,1%	3,6%	3,0%	98,5%	92,9%	96,5%	73,1%	73,8%		90,2%
	Conformidad Total	99,5%	99,5%	94,7%	93,5%	96,9%	99,5%	99,4%	100,0%	97,5%	100,1%	83,8%	95,2%		100,0%
2014	Satisfechos	94,8%	93,5%	84,5%	83,9%	91,5%	94,8%	97,4%	0,0%	1,9%	0,0%	0,6%	1,9%		1,2%
	Insatisfechos	0,6%	0,6%	2,6%	1,3%	3,2%	0,0%	0,0%	2,6%	7,7%	1,9%	4,5%	9,0%		7,1%
	Conforme	4,5%	5,8%	12,9%	14,7%	5,2%	5,2%	2,6%	97,4%	90,3%	98,0%	94,9%	89,1%		91,7%
	Conformidad Total	99,3%	99,3%	97,4%	98,6%	96,7%	100,0%	100,0%	100%	98,0%	99,9%	99,4%	98,1%		98,8%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



2015	Satisfechos	90,1%	90,1%	81,7%	78,4%	87,4%	95,5%	96,4%	0,0%	3,6%	1,8%	0,0%	1,8%		0,9%
	Insatisfechos	0,9%	3,6%	3,6%	10,8%	2,7%	1,8%	1,8%	3,6%	5,4%	3,6%	9,0%	8,1%		4,5%
	Conforme	9,0%	5,4%	14,7%	10,8%	9,9%	2,7%	1,8%	96,4%	91,0%	94,6%	91,0%	90,1%		94,5%
	Conformidad Total	99,1%	95,5%	96,4%	89,2%	97,3%	98,2%	98,2%	100%	96,4%	98,2%	100%	98,2%		99,0%
2016	Insatisfechos	1,20%	3,70%	19,50%	6%	6%	3,60%	1,20%	2,40%	8,40%	3,60%	3,60%	6,10%	6%	7,20%
	Conforme	9,60%	7,30%	15,90%	13,30%	14,30%	9,60%	6%	4,90%	1,20%	0%	2,40%	2,40%	3,60%	1,20%
	Satisfechos	89,20%	89,10%	64,60%	79,70%	79,70%	86,70%	92,80%	93,70%	90,40%	96,50%	94%	91,50%	90,40%	91,60%
	Conformidad Total	98,80%	96,40%	80,50%	93%	94%	96,30%	98,80%	96,10%	98,80%	100%	97,60%	97,60%	96,40%	98,80%
2017	Insatisfechos	2,30%	2,30%	5,80%	9,20%	4,70%	0,00%	0,00%	0,00%	4,70%	0,00%	4,60%	3,40%	2,30%	0,00%
	Conforme	8,00%	7,00%	17,40%	14,90%	14,00%	4,60%	3,50%	2,30%	2,30%	4,70%	5,70%	11,50%	10,30%	8,30%
	Satisfechos	89,80%	90,70%	76,70%	75,90%	81,40%	95,40%	96,50%	97,70%	93,00%	95,40%	89,60%	85,10%	87,30%	90,50%
	Conformidad Total	97,80%	97,70%	94,10%	90,80%	95,40%	100%	100%	100%	95,30%	100%	95,30%	96,60%	97,60%	98,80%
2018	Insatisfechos	2,40%	1,20%	8,50%	3,60%	1,20%	1,20%	1,20%	1,20%	0,00%	2,40%	0,00%	0,00%	2,40%	0,00%
	Conforme	7,1%	8,40%	24,40%	13,30%	4,80%	3,70%	7,10%	2,40%	7,20%	4,80%	10,60%	9,60%	8,40%	7,40%
	Satisfechos	90,40%	90,30%	67,10%	83,10%	94,00%	95,10%	91,70%	96,30%	92,80%	92,80%	89,40%	90,40%	89,10%	92,60%
	Conformidad Total	97,50%	98,70%	91,50%	96,40%	98,80%	98,80%	98,80%	98,70%	100%	98%	100%	100%	97,50%	100%