

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
FUNCIÓN PÚBLICA 2019**
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de Función Pública (Gestión Interna y Acceso al Empleo Público).

- Ficha Técnica del Estudio de Calidad de los Servicios de Función Pública (2019)

- Informe General de los Servicios de Función Pública (2019)

- Anexo I. Tablas de frecuencias del Servicio de Función Pública (Gestión Interna) (2019)

- Anexo II. Tablas de frecuencias de los Servicios de Función Pública (Acceso al Empleo Público) (2019)



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 Presidencia y Administración Pública, 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 Atención y Participación Ciudadana 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 Atención y Participación Ciudadana se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIOS DE FUNCIÓN PÚBLICA (GESTIÓN INTERNA Y ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Presidencia y Administración Pública 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 Atención y Participación Ciudadana que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Presidencia y Administración Pública, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE FUNCIÓN PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019

- 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 **FUNCIÓN PÚBLICA (2019)** perteneciente a Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en Función Pública a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de Función Pública.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en Función Pública (2019)

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 Función Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

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

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2019. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2020
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2020



6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en Función Pública perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública.

El número de usuarios total de Función Pública es de 217 encuestas de Acceso al Empleo Público y 12 encuestas de Gestión Interna haciendo un total de **229 encuestas**.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre Función Pública. 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.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande. Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios de Acceso al Empleo Público y Gestión Interna, éste último se gestión de manera online.



En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

El cuestionario de Acceso al Empleo Público se aplica a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestados de manera presencial y a veces online.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



1. **NOMBRE DE LA OPOSICIÓN:** _____

2. **Sexo:** Hombre Mujer

3. **Indique, por favor, en la tabla siguiente la *satisfacción* que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).**

ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a la información					
Sencillez en la tramitación de la documentación					
Rapidez en la tramitación de la documentación					
Valore la cortesía del personal que le ha atendido					
NIVEL, EN GENERAL, DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO					

4. **¿A través de qué medio le ha llegado la información?**

BOLETINES OFICIALES TABLÓN DE ANUNCIO PRENSA AMISTAD WEB REDES SOCIALES

5. **Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualesquiera propuestas de mejora:**



 CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL GESTIÓN INTERNA (FUNCIÓN PÚBLICA)
--------------------------------	---

1. Sexo: Hombre Mujer

2. SEÑALE PUESTO DE TRABAJO: _____

3. SEÑALE LA CATEGORÍA: _____

4. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *satisfacción* que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN				
Accesibilidad al personal de escalas superiores					
Accesibilidad al personal de escalas inferiores					
Recepción de información recibida de escalas superiores					
Recepción de información recibida de escalas inferiores					
Valore la ejecución de Propuestas de Mejora planteadas					
Comunicación interna entre compañeros de la misma escala					
Trabajo en equipo para lograr resultados					
Distribución de la carga de trabajo					
Búsqueda de soluciones para mejorar resultados					
NIVEL DE LA CALIDAD de la GESTIÓN INTERNA (FUNCIÓN PÚBLICA)					

4. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualesquiera propuestas de mejora: _____

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 ciudadano/a/usuario/a tiene sobre los servicios de Función Pública de la Ciudad. 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.

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 Función Pública de nuestra ciudad, perteneciente a Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios /ciudadanos 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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**INFORME GENERAL SOBRE
LOS SERVICIOS DE FUNCIÓN PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



El informe sobre la Evaluación de la Calidad de **FUNCIÓN PÚBLICA** durante el año **2019**, perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en Función Pública (Gestión Interna).
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en Función Pública (Acceso al Empleo Público).

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **FUNCIÓN PÚBLICA**, opiniones que los usuarios/ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas llamadas de emergencias, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los 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 DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA GESTIÓN INTERNA DEL SERVICIO DE FUNCIÓN PÚBLICA 2019

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). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de FUNCIÓN PÚBLICA de Melilla 2019. 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 GESTIÓN INTERNA (FUNCIÓN PÚBLICA) (2019)			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad al personal de escalas superiores	11	3,73	1,272
Accesibilidad al personal de escalas inferiores	10	4,00	1,155
Recepción de información recibida de escalas superiores	10	3,80	1,135
Recepción de información recibida de escalas inferiores	9	3,89	,782
Valore la ejecución de Propuestas de Mejoras planteadas	10	3,40	,843
Comunicación interna entre compañeros de la misma escala	11	4,45	,522
Trabajo en equipo para lograr resultados	11	4,27	,786
Distribución de la carga de trabajo	11	3,45	,820
Búsqueda de soluciones para mejorar resultados	11	3,64	,924
NIVEL DE LA CALIDAD de la GESTIÓN INTERNA (FUNCIÓN PÚBLICA)	10	3,90	,568

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO DE GESTIÓN INTERNA DE FUNCIÓN PÚBLICA 2019 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 3,90 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 en Gestión Interna (Función Pública)”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,84 sobre 5**, lo que arroja una **valoración prácticamente similar, siendo un poco inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA GESTIÓN INTERNA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (2019)

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en Gestión Interna son:

▪ **Accesibilidad al personal de escalas superiores**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	18.2
Regular (Conformidad)	9.1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	72.7
Conformidad total (*)	81.8

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



▪ **Accesibilidad al personal de escalas inferiores**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	10
Regular (Conformidad)	30
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	60
Conformidad total (*)	90

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

▪ **Recepción de información recibida de escalas superiores**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	10
Regular (Conformidad)	10
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	80
Conformidad total (*)	90

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

▪ **Recepción de información recibida de escalas inferiores**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	33
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	67
Conformidad total (*)	100

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



▪ **Valore la ejecución de Propuestas de Mejoras planteadas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	10
Regular (Conformidad)	50
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	40
Conformidad total (*)	90

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

▪ **Comunicación interna entre compañeros de la misma escala**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **Trabajo en equipo para lograr resultados**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

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



▪ **Distribución de la carga de trabajo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	9.1
Regular (Conformidad)	45.5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	45.4
Conformidad total (*)	90.9

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

▪ **Búsqueda de soluciones para mejorar resultados**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	9.1
Regular (Conformidad)	36.4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	54.5
Conformidad total (*)	90.9

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

▪ **NIVEL DE LA CALIDAD de la GESTIÓN INTERNA (FUNCIÓN PÚBLICA)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	50
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	80
Conformidad total (*)	100

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



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO DEL SERVICIO DE FUNCIÓN PÚBLICA 2019

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). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de **FUNCIÓN PÚBLICA** de Melilla 2019. 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 ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO (FUNCIÓN PÚBLICA) (2019)			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a la información	217	4,46	,849
Sencillez en la tramitación de la documentación	217	4,61	,711
Rapidez en la tramitación de la documentación	217	4,80	,470
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	217	4,90	,320
Nivel, en general, de la calidad del servicio prestado	217	4,77	,448

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO DE ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO DE FUNCIÓN PÚBLICA 2019 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,77 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 en Acceso a Empleo Público (Función Pública),* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,69 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DE ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO (FUNCIÓN PÚBLICA) 2019)

▪ **Accesibilidad a la información**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3.7
Regular (Conformidad)	8.3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	88
Conformidad total (*)	96.3

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

▪ **Sencillez en la tramitación de la documentación**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2.3
Regular (Conformidad)	6.5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	91.2
Conformidad total (*)	97.7



▪ **Rapidez en la tramitación de la documentación**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	3.2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	96.8
Conformidad total (*)	100

▪ **Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0.9
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	99.1
Conformidad total (*)	100

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

▪ **Valore el Nivel de Calidad general del Servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	1.4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	98.6
Conformidad total (*)	100

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE GESTIÓN INTERNA (FUNCIÓN PÚBLICA) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



TABLA DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE FUNCIÓN PÚBLICA (GESTIÓN INTERNA) (2019)

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	6	50,0	54,5	54,5
	Masculino	5	41,7	45,5	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

Accesibilidad al personal de escalas superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	9,1	9,1
	Mal	1	8,3	9,1	18,2
	Regular	1	8,3	9,1	27,3
	Bien	5	41,7	45,5	72,7
	Muy bien	3	25,0	27,3	100,0
	Total		11	91,7	100,0
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

Accesibilidad al personal de escalas inferiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	8,3	10,0	10,0
	Regular	3	25,0	30,0	40,0
	Bien	1	8,3	10,0	50,0
	Muy bien	5	41,7	50,0	100,0
	Total		10	83,3	100,0
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		



Recepción de información recibida de escalas superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	10,0	10,0
	Regular	1	8,3	10,0	20,0
	Bien	6	50,0	60,0	80,0
	Muy bien	2	16,7	20,0	100,0
	Total	10	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		

Recepción de información recibida de escalas inferiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	25,0	33,3	33,3
	Bien	4	33,3	44,4	77,8
	Muy bien	2	16,7	22,2	100,0
	Total	9	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	25,0		
Total		12	100,0		

Valore la ejecución de Propuestas de Mejoras planteadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	8,3	10,0	10,0
	Regular	5	41,7	50,0	60,0
	Bien	3	25,0	30,0	90,0
	Muy bien	1	8,3	10,0	100,0
	Total	10	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		



Comunicación interna entre compañeros de la misma escala

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	50,0	54,5	54,5
	Muy bien	5	41,7	45,5	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

Trabajo en equipo para lograr resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	16,7	18,2	18,2
	Bien	4	33,3	36,4	54,5
	Muy bien	5	41,7	45,5	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

Distribución de la carga de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	8,3	9,1	9,1
	Regular	5	41,7	45,5	54,5
	Bien	4	33,3	36,4	90,9
	Muy bien	1	8,3	9,1	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

Búsqueda de soluciones para mejorar resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	8,3	9,1	9,1
	Regular	4	33,3	36,4	45,5
	Bien	4	33,3	36,4	81,8
	Muy bien	2	16,7	18,2	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		



NIVEL DE LA CALIDAD de la GESTIÓN INTERNA (FUNCIÓN PÚBLICA)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	16,7	20,0	20,0
	Bien	7	58,3	70,0	90,0
	Muy bien	1	8,3	10,0	100,0
	Total	10	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO II

TABLAS DE FRECUENCIAS DE ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO (FUNCIÓN PÚBLICA) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



TABLA DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE FUNCIÓN PÚBLICA (ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO) (2019)

Nombre de la oposición

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Técnico contable	11	5,1	5,2	5,2
	Educador social	22	10,1	10,4	15,6
	Policía local	76	35,0	36,0	51,7
	Auxiliar administrativo	86	39,6	40,8	92,4
	Oficial 1º administrativo	16	7,4	7,6	100,0
	Total	211	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,8		
Total		217	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	95	43,8	45,2	45,2
	Mujer	115	53,0	54,8	100,0
	Total	210	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,2		
Total		217	100,0		

Accesibilidad a la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	1,4	1,4
	Mal	5	2,3	2,3	3,7
	Regular	18	8,3	8,3	12,0
	Bien	53	24,4	24,4	36,4
	Muy bien	138	63,6	63,6	100,0
	Total	217	100,0	100,0	



Sencillez en la tramitación de la documentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,3	2,3	2,3
	Regular	14	6,5	6,5	8,8
	Bien	41	18,9	18,9	27,6
	Muy bien	157	72,4	72,4	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Rapidez en la tramitación de la documentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,2	3,2	3,2
	Bien	28	12,9	12,9	16,1
	Muy bien	182	83,9	83,9	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,9	,9	,9
	Bien	16	7,4	7,4	8,3
	Muy bien	199	91,7	91,7	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Nivel, en general, de la calidad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,4	1,4	1,4
	Bien	42	19,4	19,4	20,7
	Muy bien	172	79,3	79,3	100,0
	Total	217	100,0	100,0	



¿A través de qué medio le ha llegado la información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Boletines oficiales	139	64,1	68,5	68,5
	Tablón de anuncio	1	,5	,5	69,0
	Prensa	10	4,6	4,9	73,9
	Amistad	39	18,0	19,2	93,1
	Web	5	2,3	2,5	95,6
	Redes sociales	9	4,1	4,4	100,0
	Total	203	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	6,5		
Total		217	100,0		