

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ENCUESTAS ONLINE) 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



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 **ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DE LA CAM 2019** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1441 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 ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DE LA CAM** con un valor de sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1.433	4.37
Organización de la acción formativa	1.433	4.34
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1.433	4.29
Duración de la acción formativa	1.432	4.41
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1.433	4.5
La presentación de la plataforma es apropiada	1.433	4.46
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1.432	4.40
Documentación aportada por el Formador/a	1.433	4.43
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1.432	4.39
Disponibilidad del Formador/a	1.431	4.35
El diseño del foro ha sido correcto	1.432	4.31
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1.433	4.48
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1.433	4.37

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	85.6	3.7	10.7	96.3
Organización de la acción formativa	83.9	5.7	10.4	94.3
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	80.7	4.0	15.3	96.0
Duración de la acción formativa	86.2	3.6	10.2	96.4
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	89.4	2.9	7.7	97.1
La presentación de la plataforma es apropiada	88.5	2.8	8.7	97.2
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	86.3	4.7	9.0	95.3

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.



Documentación aportada por el Formador/a	86.0	5.0	9.0	95.0
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	84.8	4.8	10.4	95.2
Disponibilidad del Formador/a	82.4	5.2	12.4	94.8
El diseño del foro ha sido correcto	81.8	5.4	12.8	94.6
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	86.4	3.1	10.5	96.9
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	79.5	5.8	14.7	94.2

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	886	61,5	61,8	61,8
	Masculino	547	38,0	38,2	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	84	5,8	6,5	6,5
	Entre 1 y 5 años	220	15,3	16,9	23,4
	Más de 5 años	994	69,0	76,6	100,0
	Total	1298	90,1	100,0	
Perdidos	Sistema	143	9,9		
Total		1441	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	64	4,4	10,8	10,8
	A2	85	5,9	14,3	25,1
	C1	204	14,2	34,3	59,4
	C2	212	14,7	35,7	95,1
	E	29	2,0	4,9	100,0
	Total	594	41,2	100,0	
Perdidos	Sistema	847	58,8		
Total		1441	100,0		



[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	34	2,4	17,4	17,4
	A2	32	2,2	16,4	33,8
	C1	48	3,3	24,6	58,5
	C2	60	4,2	30,8	89,2
	E	21	1,5	10,8	100,0
	Total	195	13,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1246	86,5		
Total		1441	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	79	5,5	14,2	14,2
	A2	129	9,0	23,2	37,4
	C1	133	9,2	23,9	61,3
	C2	146	10,1	26,3	87,6
	E	69	4,8	12,4	100,0
	Total	556	38,6	100,0	
Perdidos	Sistema	885	61,4		
Total		1441	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	14	1,0	18,2	18,2
	A2	23	1,6	29,9	48,1
	C1	25	1,7	32,5	80,5
	C2	6	,4	7,8	88,3
	E	9	,6	11,7	100,0
	Total	77	5,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1364	94,7		
Total		1441	100,0		



[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	3	,2	6,7	6,7
	A2	12	,8	26,7	33,3
	C1	24	1,7	53,3	86,7
	C2	1	,1	2,2	88,9
	E	5	,3	11,1	100,0
	Total	45	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1396	96,9		
Total		1441	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	134	9,3	9,4	9,4
	Correo de la CAM	631	43,8	44,1	53,5
	Por un amigo	146	10,1	10,2	63,7
	Por la web	369	25,6	25,8	89,4
	Por el BOME	151	10,5	10,6	100,0
	Total	1431	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,7		
Total		1441	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	2,1	2,1	2,1
	Mal	23	1,6	1,6	3,7
	Regular	153	10,6	10,7	14,4
	Bien	404	28,0	28,2	42,6
	Muy bien	823	57,1	57,4	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		



Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	2,3	2,3	2,3
	Mal	48	3,3	3,3	5,7
	Regular	149	10,3	10,4	16,1
	Bien	368	25,5	25,7	41,7
	Muy bien	835	57,9	58,3	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,2	1,3	1,3
	Mal	39	2,7	2,7	4,0
	Regular	219	15,2	15,3	19,3
	Bien	392	27,2	27,4	46,6
	Muy bien	765	53,1	53,4	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	26	1,8	1,8	1,8
	Mal	25	1,7	1,7	3,6
	Regular	146	10,1	10,2	13,8
	Bien	378	26,2	26,4	40,2
	Muy bien	857	59,5	59,8	100,0
	Total	1432	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1441	100,0		



La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	,8	,8	,8
	Mal	30	2,1	2,1	2,9
	Regular	110	7,6	7,7	10,6
	Bien	356	24,7	24,8	35,5
	Muy bien	925	64,2	64,5	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,7	,7	,7
	Mal	30	2,1	2,1	2,8
	Regular	125	8,7	8,7	11,5
	Bien	388	26,9	27,1	38,6
	Muy bien	880	61,1	61,4	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	2,1	2,1	2,1
	Mal	37	2,6	2,6	4,7
	Regular	129	9,0	9,0	13,7
	Bien	372	25,8	26,0	39,7
	Muy bien	864	60,0	60,3	100,0
	Total	1432	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1441	100,0		



Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	2,2	2,2	2,2
	Mal	39	2,7	2,7	5,0
	Regular	129	9,0	9,0	14,0
	Bien	315	21,9	22,0	35,9
	Muy bien	918	63,7	64,1	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	37	2,6	2,6	2,6
	Mal	32	2,2	2,2	4,8
	Regular	149	10,3	10,4	15,2
	Bien	329	22,8	23,0	38,2
	Muy bien	885	61,4	61,8	100,0
	Total	1432	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1441	100,0		

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	37	2,6	2,6	2,6
	Mal	37	2,6	2,6	5,2
	Regular	178	12,4	12,4	17,6
	Bien	319	22,1	22,3	39,9
	Muy bien	860	59,7	60,1	100,0
	Total	1431	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,7		
Total		1441	100,0		



El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	25	1,7	1,7	1,7
	Mal	52	3,6	3,6	5,4
	Regular	184	12,8	12,8	18,2
	Bien	360	25,0	25,1	43,4
	Muy bien	811	56,3	56,6	100,0
	Total	1432	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1441	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,0	1,0	1,0
	Mal	29	2,0	2,0	3,1
	Regular	151	10,5	10,5	13,6
	Bien	299	20,7	20,9	34,5
	Muy bien	939	65,2	65,5	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	42	2,9	2,9	2,9
	Mal	41	2,8	2,9	5,8
	Regular	210	14,6	14,7	20,5
	Bien	330	22,9	23,0	43,5
	Muy bien	809	56,1	56,5	100,0
	Total	1432	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1441	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	1207	83,8	84,2	84,2
	Regular	181	12,6	12,6	96,9
	Escasa	45	3,1	3,1	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		