

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ONLINE) 2024

**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E
IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ONLINE) 2024** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Segundo semestre de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1781 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL de la acción formativa** con un valor de **4,51** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1778	4,48
Organización de la acción formativa	1778	4,50
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1778	4,39
Duración de la acción formativa	1775	4,53
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1776	4,55
La presentación de la plataforma es apropiada	1778	4,52
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	1777	4,51
Documentación aportada por el Formador/a	1778	4,57
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1778	4,54
Disponibilidad del Formador/a	1777	4,41
El diseño del foro ha sido correcto	1775	4,37
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1776	4,58
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1777	4,37

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	2,4%	7,8%	89,8%	97,6%
Organización de la acción formativa	2,4%	7%	90,6%	97,6%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	3,5%	11,4%	85,1%	96,5%
Duración de la acción formativa	1,7%	7,8%	90,5%	98,3%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1,9%	6,9%	91,2%	98,1%
La presentación de la plataforma es apropiada	2,9%	7,1%	90%	97,1%
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	2,4%	7,4%	90,2%	97,6%
Documentación aportada por el Formador/a	2,1%	6,3%	91,6%	97,9%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	2,2%	7,1%	90,7%	97,8%
Disponibilidad del Formador/a	3,2%	12,4%	84,4%	96,8%
El diseño del foro ha sido correcto	4,3%	12,1%	83,6%	95,7%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	2,1%	6,3%	91,6%	97,9%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	4,1%	12,2%	83,7%	95,9%

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

² Conformes: Es el valor *regular*

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

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	940	52,8	52,9	52,9
	Masculino	838	47,1	47,1	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	87	4,9	5,4	5,4
	Entre 1 y 5 años	433	24,3	26,6	32,0
	Más de 5 años	1105	62,0	68,0	100,0
	Total	1625	91,2	100,0	
Perdidos	Sistema	156	8,8		
Total		1781	100,0		

[Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1701	95,5	95,5	95,5
10	1	,1	,1	95,6
12	8	,4	,4	96,0
15	1	,1	,1	96,1
16	4	,2	,2	96,3
17	1	,1	,1	96,4
20	18	1,0	1,0	97,4
21	1	,1	,1	97,4
23	3	,2	,2	97,6
24	1	,1	,1	97,6
25	10	,6	,6	98,2
26	3	,2	,2	98,4
27	1	,1	,1	98,4
28	6	,3	,3	98,8
30	8	,4	,4	99,2
31	2	,1	,1	99,3
32	1	,1	,1	99,4

34	4	,2	,2	99,6
35	1	,1	,1	99,7
38	1	,1	,1	99,7
40	5	,3	,3	100,0
Total	1781	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	72	4,0	8,6	8,6
	A2	81	4,5	9,6	18,2
	C1	401	22,5	47,6	65,8
	C2	259	14,5	30,8	96,6
	E	29	1,6	3,4	100,0
	Total	842	47,3	100,0	
Perdidos	Sistema	939	52,7		
Total		1781	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	60	3,4	14,4	14,4
	A2	33	1,9	7,9	22,3
	C1	89	5,0	21,3	43,6
	C2	218	12,2	52,3	95,9
	E	17	1,0	4,1	100,0
	Total	417	23,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1364	76,6		
Total		1781	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	44	2,5	9,6	9,6
	A2	69	3,9	15,1	24,7
	C1	60	3,4	13,1	37,8
	C2	248	13,9	54,1	91,9
	E	37	2,1	8,1	100,0
	Total	458	25,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1323	74,3		
Total		1781	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	7	,4	29,2	29,2
	C2	15	,8	62,5	91,7
	E	2	,1	8,3	100,0
	Total	24	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1757	98,7		
Total		1781	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1780	99,9		
Total		1781	100,0		

[Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	,9	,9	,9
	Mal	24	1,3	1,4	2,3
	Regular	130	7,3	7,3	9,6
	Bien	487	27,3	27,4	37,0
	Muy bien	1120	62,9	63,0	100,0
	Total	1777	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1781	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	,9	,9	,9
	Mal	25	1,4	1,4	2,3
	Regular	150	8,4	8,5	10,8
	Bien	434	24,4	24,5	35,3
	Muy bien	1148	64,5	64,7	100,0
	Total	1773	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,4		
Total		1781	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Correo personal	182	10,2	10,3	10,3
	Correo de la CAM	896	50,3	50,6	60,9
	Por un amigo	150	8,4	8,5	69,3
	Por la web	345	19,4	19,5	88,8
	Por el BOME	198	11,1	11,2	100,0
	Total	1771	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,6		
Total		1781	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	,7	,7	,7
	Mal	30	1,7	1,7	2,4
	Regular	139	7,8	7,8	10,2
	Bien	504	28,4	28,4	38,6
	Muy bien	1092	61,3	61,4	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	,8	,8	,8
	Mal	27	1,6	1,6	2,4
	Regular	125	7,0	7,0	9,4
	Bien	491	27,6	27,6	37,0
	Muy bien	1120	62,9	63,0	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	1,3	1,3	1,3
	Mal	40	2,2	2,2	3,5
	Regular	203	11,4	11,4	15,0
	Bien	460	25,8	25,9	40,8
	Muy bien	1052	59,1	59,2	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,6	,6	,6
	Mal	21	1,1	1,1	1,7
	Regular	138	7,7	7,8	9,5
	Bien	458	25,7	25,8	35,3
	Muy bien	1148	64,5	64,7	100,0
	Total	1775	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,3		
Total		1781	100,0		

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,0	1,0	1,0
	Mal	16	,9	,9	1,9
	Regular	123	6,9	6,9	8,8
	Bien	433	24,3	24,4	33,2
	Muy bien	1186	66,6	66,8	100,0
	Total	1776	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,3		
Total		1781	100,0		

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,0	1,0	1,0
	Mal	33	1,9	1,9	2,9
	Regular	126	7,1	7,1	10,0
	Bien	430	24,1	24,1	34,1
	Muy bien	1171	65,7	65,9	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,5	,5	,5
	Mal	34	1,9	1,9	2,4
	Regular	131	7,4	7,4	9,8
	Bien	473	26,6	26,6	36,4
	Muy bien	1130	63,4	63,6	100,0
	Total	1777	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1781	100,0		

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	,7	,7	,7
	Mal	24	1,4	1,4	2,1
	Regular	112	6,3	6,3	8,4
	Bien	421	23,6	23,7	32,1
	Muy bien	1208	67,8	67,9	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	,6	,6	,6
	Mal	28	1,6	1,6	2,2
	Regular	126	7,1	7,1	9,3
	Bien	435	24,4	24,4	33,7
	Muy bien	1178	66,1	66,3	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	26	1,5	1,5	1,5
	Mal	30	1,7	1,7	3,2
	Regular	222	12,4	12,4	15,6
	Bien	408	22,9	23,0	38,6
	Muy bien	1091	61,3	61,4	100,0
	Total	1777	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1781	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	44	2,5	2,5	2,5
	Mal	32	1,8	1,8	4,3
	Regular	215	12,1	12,1	16,4
	Bien	424	23,8	23,9	40,3
	Muy bien	1060	59,5	59,7	100,0
	Total	1775	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,3		
Total		1781	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	,9	,9	,9
	Mal	21	1,2	1,2	2,1
	Regular	111	6,2	6,3	8,3
	Bien	400	22,5	22,5	30,9
	Muy bien	1228	69,0	69,1	100,0
	Total	1776	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,3		
Total		1781	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	39	2,2	2,2	2,2
	Mal	34	1,9	1,9	4,1
	Regular	217	12,2	12,2	16,3
	Bien	422	23,8	23,8	40,1
	Muy bien	1065	59,8	59,9	100,0
	Total	1777	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1781	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	1550	87,0	87,2	87,2
	Regular	185	10,4	10,4	97,6
	Escasa	43	2,4	2,4	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		