CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN

ACCIONES FORMATIVAS ONLINE

(1º SEMESTRE 2022)

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (1º SEMESTRE 2022)** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 1211** 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 del servicio ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1211	4,54
Organización de la acción formativa	1211	4,55
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1211	4,49
Duración de la acción formativa	1210	4,56
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1211	4,56
La presentación de la plataforma es apropiada	1211	4,51
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1211	**4,56**
Documentación aportada por el Formador/a	1211	4,62
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1211	4,58
Disponibilidad del Formador/a	1210	4,56
El diseño del foro ha sido correcto	1211	4,48
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1209	4,64
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1210	4,51

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

PRIMER SEMESTRE 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	2,5%	6,2%	91,3%	97,5%
Organización de la acción formativa	2,3%	7,6%	90,1%	97,7%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1,7%	9,6%	88,7%	98,3%
Duración de la acción formativa	2,1%	6,6%	91,3%	97,9%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1,5%	8,1%	90,4%	98,5%
La presentación de la plataforma es apropiada	2,2%	9,7%	88,1%	97,8%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	2,9%	5,7%	91,4%	97,1%
Documentación aportada por el Formador/a	3,1%	4%	92,9%	96,9%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	3,2%	4,5%	92,3%	96,8%
Disponibilidad del Formador/a	2,3%	7,4%	90,3%	97,7%
El diseño del foro ha sido correcto	2,7%	10,1%	87,2%	97,3%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	2%	5%	93%	98%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	3,3%	8%	88,7%	96,7%

[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	705	58,2	58,2	58,2
	Masculino	506	41,8	41,8	100,0
	Total	1211	100,0	100,0	

[FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	37	3,1	8,0	8,0
	A2	53	4,4	11,4	19,4
	C1	199	16,4	42,9	62,3
	C2	158	13,0	34,1	96,3
	E	17	1,4	3,7	100,0
	Total	464	38,3	100,0	
Perdidos	Sistema	747	61,7		
Total		1211	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	25	2,1	12,0	12,0
	A2	19	1,6	9,1	21,2
	C1	59	4,9	28,4	49,5
	C2	101	8,3	48,6	98,1
	E	4	,3	1,9	100,0
	Total	208	17,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1003	82,8		
Total		1211	100,0		

[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	38	3,1	8,1	8,1
	A2	96	7,9	20,3	28,4
	C1	84	6,9	17,8	46,2
	C2	202	16,7	42,8	89,0
	E	52	4,3	11,0	100,0

	Total	472	39,0	100,0	
Perdidos	Sistema	739	61,0		
Total		1211	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	14	1,2	28,6	28,6
	A2	10	,8	20,4	49,0
	C1	13	1,1	26,5	75,5
	C2	12	1,0	24,5	100,0
	Total	49	4,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1162	96,0		
Total		1211	100,0		

[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	4	,3	26,7	26,7
	A2	1	,1	6,7	33,3
	C1	6	,5	40,0	73,3
	C2	4	,3	26,7	100,0
	Total	15	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1196	98,8		
Total		1211	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	5	,4	,4	,4
	Mal	30	2,5	2,5	2,9
	Regular	90	7,4	7,4	10,3
	Bien	307	25,4	25,4	35,7
	Muy bien	778	64,2	64,3	100,0
	Total	1210	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1211	100,0		

Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válidos	Muy mal	16	1,3	1,3	1,3
	Mal	38	3,1	3,1	4,5
	Regular	78	6,4	6,4	10,9
	Bien	297	24,5	24,5	35,5
	Muy bien	781	64,5	64,5	100,0
	Total	1210	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1211	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	153	12,6	12,6	12,6
	Correo de la CAM	495	40,9	40,9	53,6
	Por un amigo	159	13,1	13,1	66,7
	Por la web	208	17,2	17,2	83,9
	Por el BOME	195	16,1	16,1	100,0
	Total	1210	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1211	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	1,4	1,4	1,4
	Mal	13	1,1	1,1	2,5
	Regular	75	6,2	6,2	8,7
	Bien	302	24,9	24,9	33,6
	Muy bien	804	66,4	66,4	100,0
	Total	1211	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,0	1,0	1,0
	Mal	16	1,3	1,3	2,3
	Regular	92	7,6	7,6	9,9
	Bien	269	22,2	22,2	32,1
	Muy bien	822	67,9	67,9	100,0
	Total	1211	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,5	,5	,5
	Mal	15	1,2	1,2	1,7
	Regular	116	9,6	9,6	11,3
	Bien	319	26,3	26,3	37,7
	Muy bien	755	62,3	62,3	100,0
	Total	1211	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	1,2	1,2	1,2
	Mal	11	,9	,9	2,1
	Regular	80	6,6	6,6	8,7
	Bien	283	23,4	23,4	32,1
	Muy bien	822	67,9	67,9	100,0
	Total	1210	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1211	100,0		

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,7	,7	,7
	Mal	10	,8	,8	1,5
	Regular	98	8,1	8,1	9,6
	Bien	272	22,5	22,5	32,0
	Muy bien	823	68,0	68,0	100,0
	Total	1211	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	,9	,9	,9
	Mal	16	1,3	1,3	2,2
	Regular	117	9,7	9,7	11,9
	Bien	267	22,0	22,0	33,9
	Muy bien	800	66,1	66,1	100,0
	Total	1211	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,3	1,3	1,3
	Mal	19	1,6	1,6	2,9
	Regular	69	5,7	5,7	8,6
	Bien	279	23,0	23,0	31,6
	Muy bien	828	68,4	68,4	100,0
	Total	1211	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	1,2	1,2	1,2
	Mal	23	1,9	1,9	3,1
	Regular	48	4,0	4,0	7,0
	Bien	244	20,1	20,1	27,2
	Muy bien	882	72,8	72,8	100,0
	Total	1211	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,5	1,5	1,5
	Mal	21	1,7	1,7	3,2
	Regular	55	4,5	4,5	7,8
	Bien	264	21,8	21,8	29,6
	Muy bien	853	70,4	70,4	100,0
	Total	1211	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	,9	,9	,9
	Mal	17	1,4	1,4	2,3
	Regular	90	7,4	7,4	9,8
	Bien	257	21,2	21,2	31,0
	Muy bien	835	69,0	69,0	100,0
	Total	1210	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1211	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,2	1,2	1,2
	Mal	18	1,5	1,5	2,7
	Regular	122	10,1	10,1	12,8
	Bien	272	22,5	22,5	35,3
	Muy bien	784	64,7	64,7	100,0
	Total	1211	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	,9	,9	,9
	Mal	13	1,1	1,1	2,0
	Regular	61	5,0	5,0	7,0
	Bien	232	19,2	19,2	26,2
	Muy bien	892	73,7	73,8	100,0
	Total	1209	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1211	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,3	1,3	1,3
	Mal	24	2,0	2,0	3,3
	Regular	97	8,0	8,0	11,3
	Bien	265	21,9	21,9	33,2
	Muy bien	808	66,7	66,8	100,0
	Total	1210	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1211	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	1070	88,4	88,4	88,4
	Regular	125	10,3	10,3	98,7
	Escasa	16	1,3	1,3	100,0
	Total	1211	100,0	100,0	