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)

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 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 año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 1992** 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 2022** con un valor de **4,55** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1991	4,54
Organización de la acción formativa	1991	4,54
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1991	4,50
Duración de la acción formativa	1990	4,55
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1991	4,57
La presentación de la plataforma es apropiada	1991	4,52
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	1991	**4,55**
Documentación aportada por el Formador/a	1991	4,61
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1991	4,58
Disponibilidad del Formador/a	1989	4,54
El diseño del foro ha sido correcto	1991	4,48
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1989	4,61
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1990	4,50

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	2,3%	6,1%	91,6%	97,7%
Organización de la acción formativa	2,2%	7,5%	90,3%	97,8%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	2%	9%	89%	98%
Duración de la acción formativa	2,1%	6,6%	91,3%	97,9%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1,4%	7,8%	90,8%	98,6%
La presentación de la plataforma es apropiada	2%	9,2%	88,8%	98%
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	2,7%	5,7%	91,6%	97,3%
Documentación aportada por el Formador/a	2,9%	4,5%	92,6%	97,1%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	2,9%	4,8%	92,3%	97,1%
Disponibilidad del Formador/a	2,9%	7%	90,1%	97,1%
El diseño del foro ha sido correcto	3,1%	8,9%	88%	96,9%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	2,1%	5,6%	92,3%	97,9%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	3,3%	7,8%	88,9%	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	1119	56,2	56,2	56,2
	Masculino	872	43,8	43,8	100,0
	Total	1991	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1992	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	273	13,7	15,4	15,4
	Entre 1 y 5 años	279	14,0	15,7	31,0
	Más de 5 años	1226	61,5	69,0	100,0
	Total	1778	89,3	100,0	
Perdidos	Sistema	214	10,7		
Total		1992	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	71	3,6	9,9	9,9
	A2	90	4,5	12,5	22,4
	C1	311	15,6	43,3	65,6
	C2	218	10,9	30,3	96,0
	E	29	1,5	4,0	100,0
	Total	719	36,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1273	63,9		
Total		1992	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	44	2,2	10,3	10,3
	A2	46	2,3	10,7	21,0
	C1	93	4,7	21,7	42,7
	C2	228	11,4	53,1	95,8
	E	18	,9	4,2	100,0
	Total	429	21,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1563	78,5		
Total		1992	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	67	3,4	8,7	8,7
	A2	157	7,9	20,4	29,2
	C1	127	6,4	16,5	45,7
	C2	309	15,5	40,2	85,9
	E	108	5,4	14,1	100,0
	Total	768	38,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1224	61,4		
Total		1992	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	14	,7	22,2	22,2
	A2	12	,6	19,0	41,3
	C1	18	,9	28,6	69,8
	C2	19	1,0	30,2	100,0
	Total	63	3,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1929	96,8		
Total		1992	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	3	,2	13,6	13,6
	A2	2	,1	9,1	22,7
	C1	11	,6	50,0	72,7
	C2	4	,2	18,2	90,9
	E	2	,1	9,1	100,0
	Total	22	1,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1970	98,9		
Total		1992	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	6	,3	,3	,3
	Mal	49	2,5	2,5	2,8
	Regular	137	6,9	6,9	9,7
	Bien	509	25,6	25,6	35,2
	Muy bien	1288	64,7	64,8	100,0
	Total	1989	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1992	100,0		

Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	1,0	1,0	1,0
	Mal	63	3,2	3,2	4,1
	Regular	117	5,9	5,9	10,0
	Bien	505	25,4	25,4	35,4
	Muy bien	1283	64,4	64,6	100,0
	Total	1987	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,3		
Total		1992	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	227	11,4	11,4	11,4
	Correo de la CAM	831	41,7	41,8	53,2
	Por un amigo	207	10,4	10,4	63,6
	Por la web	399	20,0	20,1	83,7
	Por el BOME	324	16,3	16,3	100,0
	Total	1988	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1992	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	1,4	1,4	1,4
	Mal	17	,9	,9	2,2
	Regular	122	6,1	6,1	8,3
	Bien	516	25,9	25,9	34,3
	Muy bien	1309	65,7	65,7	100,0
	Total	1991	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1992	100,0		

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	1,2	1,2	1,2
	Mal	20	1,0	1,0	2,2
	Regular	150	7,5	7,5	9,7
	Bien	463	23,2	23,3	32,9
	Muy bien	1335	67,0	67,1	100,0
	Total	1991	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1992	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	,8	,8	,8
	Mal	24	1,2	1,2	2,0
	Regular	180	9,0	9,0	11,0
	Bien	507	25,5	25,5	36,5
	Muy bien	1265	63,5	63,5	100,0
	Total	1991	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1992	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	1,0	1,0	1,0
	Mal	22	1,1	1,1	2,1
	Regular	131	6,6	6,6	8,6
	Bien	482	24,2	24,2	32,9
	Muy bien	1336	67,1	67,1	100,0
	Total	1990	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1992	100,0		

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	,6	,6	,6
	Mal	16	,8	,8	1,4
	Regular	155	7,8	7,8	9,2
	Bien	460	23,1	23,1	32,3
	Muy bien	1348	67,7	67,7	100,0
	Total	1991	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1992	100,0		

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	,8	,8	,8
	Mal	24	1,2	1,2	2,0
	Regular	183	9,2	9,2	11,2
	Bien	453	22,7	22,8	34,0
	Muy bien	1315	66,0	66,0	100,0
	Total	1991	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1992	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	1,4	1,4	1,4
	Mal	25	1,3	1,3	2,6
	Regular	113	5,7	5,7	8,3
	Bien	487	24,4	24,5	32,7
	Muy bien	1339	67,2	67,3	100,0
	Total	1991	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1992	100,0		

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	1,4	1,4	1,4
	Mal	29	1,5	1,5	2,8
	Regular	89	4,5	4,5	7,3
	Bien	413	20,7	20,7	28,0
	Muy bien	1433	71,9	72,0	100,0
	Total	1991	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1992	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	1,6	1,6	1,6
	Mal	26	1,3	1,3	2,9
	Regular	96	4,8	4,8	7,7
	Bien	442	22,2	22,2	29,9
	Muy bien	1395	70,0	70,1	100,0
	Total	1991	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1992	100,0		

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	28	1,4	1,4	1,4
	Mal	29	1,5	1,5	2,9
	Regular	140	7,0	7,0	9,9
	Bien	445	22,3	22,4	32,3
	Muy bien	1347	67,6	67,7	100,0
	Total	1989	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1992	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	35	1,8	1,8	1,8
	Mal	26	1,3	1,3	3,1
	Regular	178	8,9	8,9	12,0
	Bien	461	23,1	23,2	35,2
	Muy bien	1291	64,8	64,8	100,0
	Total	1991	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1992	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	1,2	1,2	1,2
	Mal	18	,9	,9	2,1
	Regular	111	5,6	5,6	7,6
	Bien	401	20,1	20,2	27,8
	Muy bien	1436	72,1	72,2	100,0
	Total	1989	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1992	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	31	1,6	1,6	1,6
	Mal	34	1,7	1,7	3,3
	Regular	155	7,8	7,8	11,1
	Bien	457	22,9	23,0	34,0
	Muy bien	1313	65,9	66,0	100,0
	Total	1990	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1992	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	1759	88,3	88,3	88,3
	Regular	198	9,9	9,9	98,3
	Escasa	34	1,7	1,7	100,0
	Total	1991	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1992	100,0		