

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
(1º SEMESTRE 2018)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 DEL CENTRO DE ESTUDIOS Y FORMACIÓN (1ºSEMESTRE)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 905 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 LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE** con un valor de **4,39** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	902	4,34
Organización de la acción formativa	903	4,37
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	904	4,20
Duración de la acción formativa	904	4,40
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	904	4,45
La presentación de la plataforma es apropiada	903	4,38
Calidad en general del curso que ha realizado	904	4,39
Documentación aportada por el Formador/a	904	4,47
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	904	4,44
Disponibilidad del Formador/a	903	4,40
El diseño del foro ha sido correcto	904	4,32
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	904	4,54
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	904	4,36

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	87,4	2,1	10,5	97,9
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	88,5	2	9,5	98
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	86,1	3,7	10,1	96,2
Organización de la acción formativa	85,1	3,7	11,1	96,2
Adecuación de la acción formativa al	79,4	5,8	14,7	94,1

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.



puesto de trabajo				
Duración de la acción formativa	85,9	3,5	10,6	96,5
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	88,9	2,4	8,6	97,5
La presentación de la plataforma es apropiada	85,4	3	11,5	96,9
Calidad en general del curso que ha realizado	88	3,4	8,6	96,6
Documentación aportada por el Formador/a	88,9	3,1	8	96,9
Disponibilidad del Formador/a	85,7	3,1	11,2	96,9
El diseño del foro ha sido correcto	82,4	14	3,6	86
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	90,6	2,3	7,1	97,7
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	83,3	3	13,7	97

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Tabla de frecuencia

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	550	60,8	60,8	60,8
	Masculino	354	39,1	39,2	100,0
	Total	904	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	30	3,3	3,8	3,8
	Entre 1 y 5 años	116	12,8	14,5	18,3
	Más de 5 años	652	72,0	81,7	100,0
	Total	798	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	107	11,8		
Total		905	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	43	4,8	9,9	9,9
	A2	52	5,7	12,0	21,9
	C1	151	16,7	34,9	56,8
	C2	168	18,6	38,8	95,6
	E	19	2,1	4,4	100,0
	Total	433	47,8	100,0	
Perdidos	Sistema	472	52,2		
Total		905	100,0		

Marque el grupo al que pertenece:[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	8	,9	7,4	7,4
	A2	10	1,1	9,3	16,7
	C1	32	3,5	29,6	46,3
	C2	42	4,6	38,9	85,2
	E	16	1,8	14,8	100,0
	Total	108	11,9	100,0	
Perdidos	Sistema	797	88,1		
Total		905	100,0		

Marque el grupo al que pertenece:[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	40	4,4	13,4	13,4
	A2	72	8,0	24,1	37,5
	C1	61	6,7	20,4	57,9
	C2	87	9,6	29,1	87,0
	E	39	4,3	13,0	100,0
	Total	299	33,0	100,0	
Perdidos	Sistema	606	67,0		
Total		905	100,0		



Marque el grupo al que pertenece:[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	7	,8	21,9	21,9
	A2	7	,8	21,9	43,8
	C1	4	,4	12,5	56,3
	C2	9	1,0	28,1	84,4
	E	5	,6	15,6	100,0
	Total	32	3,5	100,0	
Perdidos	Sistema	873	96,5		
Total		905	100,0		

Marque el grupo al que pertenece:[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	4	,4	30,8	30,8
	A2	4	,4	30,8	61,5
	C1	3	,3	23,1	84,6
	C2	2	,2	15,4	100,0
	Total	13	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	892	98,6		
Total		905	100,0		

Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,8	,8	,8
	Mal	12	1,3	1,3	2,1
	Regular	95	10,5	10,5	12,6
	bien	285	31,5	31,5	44,1
	Muy bien	505	55,8	55,9	100,0
Total	904	99,9	100,0		
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		



Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas

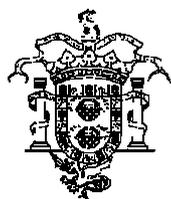
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,7	,7	,7
	Mal	12	1,3	1,3	2,0
	Regular	86	9,5	9,5	11,5
	bien	266	29,4	29,5	41,0
	Muy bien	532	58,8	59,0	100,0
	Total	902	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		905	100,0		

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	89	9,8	9,9	9,9
	Correo de la CAM	408	45,1	45,2	55,0
	Por un amigo	77	8,5	8,5	63,6
	Por la web	238	26,3	26,4	89,9
	Por el BOME	91	10,1	10,1	100,0
	Total	903	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		905	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,3	1,3	1,3
	Mal	22	2,4	2,4	3,8
	Regular	91	10,1	10,1	13,8
	bien	304	33,6	33,6	47,5
	Muy bien	475	52,5	52,5	100,0
	Total	904	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		



Organización de la acción formativa

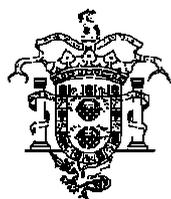
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,3	1,3	1,3
	Mal	22	2,4	2,4	3,8
	Regular	100	11,0	11,1	14,8
	bien	258	28,5	28,5	43,4
	Muy bien	512	56,6	56,6	100,0
	Total	904	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	2,5	2,5	2,5
	Mal	30	3,3	3,3	5,9
	Regular	133	14,7	14,7	20,6
	bien	273	30,2	30,2	50,8
	Muy bien	445	49,2	49,2	100,0
	Total	904	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,8	,8	,8
	Mal	24	2,7	2,7	3,4
	Regular	96	10,6	10,6	14,1
	bien	254	28,1	28,1	42,2
	Muy bien	522	57,7	57,8	100,0
	Total	903	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		905	100,0		



La disponibilidad de la plataforma es adecuada

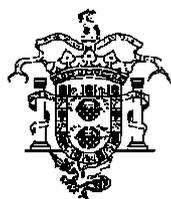
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	1,1	1,1	1,1
	Mal	12	1,3	1,3	2,4
	Regular	78	8,6	8,6	11,1
	bien	263	29,1	29,1	40,2
	Muy bien	541	59,8	59,8	100,0
	Total	904	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	1,5	1,5	1,5
	Mal	14	1,5	1,5	3,1
	Regular	104	11,5	11,5	14,6
	bien	255	28,2	28,2	42,8
	Muy bien	517	57,1	57,2	100,0
	Total	904	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,3	1,3	1,3
	Mal	19	2,1	2,1	3,4
	Regular	78	8,6	8,6	12,1
	bien	290	32,0	32,1	44,1
	Muy bien	505	55,8	55,9	100,0
	Total	904	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		



Documentación aportada por el Formador/a

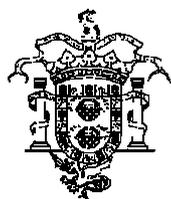
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	1,2	1,2	1,2
	Mal	17	1,9	1,9	3,1
	Regular	72	8,0	8,0	11,1
	bien	237	26,2	26,2	37,3
	Muy bien	566	62,5	62,7	100,0
	Total	903	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		905	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	1,5	1,5	1,5
	Mal	17	1,9	1,9	3,4
	Regular	74	8,2	8,2	11,6
	bien	248	27,4	27,4	39,0
	Muy bien	551	60,9	61,0	100,0
	Total	904	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,7	1,7	1,7
	Mal	13	1,4	1,4	3,1
	Regular	101	11,2	11,2	14,3
	bien	237	26,2	26,2	40,5
	Muy bien	538	59,4	59,5	100,0
	Total	904	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		



El diseño del foro ha sido correcto

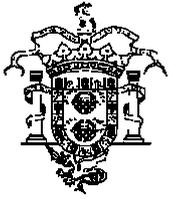
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,8	1,8	1,8
	Mal	16	1,8	1,8	3,5
	Regular	127	14,0	14,0	17,6
	bien	249	27,5	27,5	45,1
	Muy bien	496	54,8	54,9	100,0
	Total	904	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,3	1,3	1,3
	Mal	9	1,0	1,0	2,3
	Regular	64	7,1	7,1	9,4
	bien	213	23,5	23,6	33,0
	Muy bien	604	66,7	67,0	100,0
	Total	902	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		905	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,8	1,8	1,8
	Mal	11	1,2	1,2	3,0
	Regular	124	13,7	13,7	16,7
	bien	229	25,3	25,4	42,1
	Muy bien	522	57,7	57,9	100,0
	Total	902	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		905	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	799	88,3	88,4	88,4
	Regular	84	9,3	9,3	97,7
	Escasa	21	2,3	2,3	100,0
	Total	904	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		905	100,0		