

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-ON LINE 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 **LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2018** 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 ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1.331 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 LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE** con un valor de **4,43** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1330	4,38
Organización de la acción formativa	1329	4,41
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1330	4,22
Duración de la acción formativa	1329	4,42
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1328	4,49
La presentación de la plataforma es apropiada	1329	4,42
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1330	4,43
Documentación aportada por el Formador/a	1329	4,48
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1330	4,44
Disponibilidad del Formador/a	1329	4,42
El diseño del foro ha sido correcto	1329	4,35
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1328	4,55
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1328	4,37

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	79,3%	5,1%	15,6%	94,9%
Organización de la acción formativa	86,3%	3,0%	10,6%	96,9%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	89,4%	2,6%	8,1%	97,5%
Duración de la acción formativa	86,2%	3,5%	10,3%	96,5%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	88,5%	3,1%	8,4%	96,9%
La presentación de la plataforma es apropiada	88,4%	2,9%	8,7%	97,1%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	87,6%	3,4%	9,1%	96,7%
Documentación aportada por el Formador/a	85,7%	3,1%	11,2%	96,9%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	82,9%	3,7%	13,4%	96,3%
Disponibilidad del Formador/a	90,2%	2,3%	7,4%	97,6%
El diseño del foro ha sido correcto	83,2%	2,9%	13,9%	97,1%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	86,8%	3,2%	10,0%	96,8%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	86,2%	3,5%	10,3%	96,5%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLA DE FRECUENCIAS

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	785	59,0	59,0	59,0
	Masculino	545	40,9	41,0	100,0
	Total	1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		

#### Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	66	5,0	5,6	5,6
	Entre 1 y 5 años	171	12,8	14,4	20,0
	Más de 5 años	949	71,3	80,0	100,0
	Total	1186	89,1	100,0	
Perdidos	Sistema	145	10,9		
Total		1331	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	60	4,5	9,8	9,8
	A2	74	5,6	12,1	21,9
	C1	232	17,4	38,0	59,9
	C2	213	16,0	34,9	94,8
	E	32	2,4	5,2	100,0
	Total	611	45,9	100,0	
Perdidos	Sistema	720	54,1		
Total		1331	100,0		

#### [FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	17	1,3	10,2	10,2
	A2	26	2,0	15,6	25,7
	C1	50	3,8	29,9	55,7
	C2	55	4,1	32,9	88,6
	E	19	1,4	11,4	100,0
	Total	167	12,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1164	87,5		
Total		1331	100,0		



**[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	79	5,9	16,4	16,4
	A2	103	7,7	21,4	37,8
	C1	82	6,2	17,0	54,9
	C2	134	10,1	27,9	82,7
	E	83	6,2	17,3	100,0
	Total		481	36,1	100,0
Perdidos	Sistema	850	63,9		
Total		1331	100,0		

**[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	7	,5	13,5	13,5
	A2	17	1,3	32,7	46,2
	C1	11	,8	21,2	67,3
	C2	12	,9	23,1	90,4
	E	5	,4	9,6	100,0
	Total		52	3,9	100,0
Perdidos	Sistema	1279	96,1		
Total		1331	100,0		

**[OTROS] Marque el grupo al que pertenece**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	4	,3	19,0	19,0
	A2	5	,4	23,8	42,9
	C1	10	,8	47,6	90,5
	C2	2	,2	9,5	100,0
	Total		21	1,6	100,0
Perdidos	Sistema	1310	98,4		
Total		1331	100,0		



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

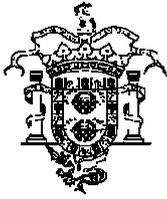
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	9	,7	,7	,7
	2	15	1,1	1,1	1,8
	3	138	10,4	10,4	12,2
	4	386	29,0	29,0	41,2
	5	782	58,8	58,8	100,0
	Total	1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	10	,8	,8	,8
	2	16	1,2	1,2	2,0
	3	118	8,9	8,9	10,8
	4	371	27,9	27,9	38,8
	5	813	61,1	61,2	100,0
	Total	1328	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1331	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	136	10,2	10,2	10,2
	Correo de la CAM	600	45,1	45,1	55,4
	Por un amigo	121	9,1	9,1	64,5
	Por la web	373	28,0	28,1	92,6
	Por el BOME	99	7,4	7,4	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		



**La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,1	1,1	1,1
	Mal	27	2,0	2,0	3,2
	Regular	133	10,0	10,0	13,2
	Bien	423	31,8	31,8	45,0
	Muy bien	732	55,0	55,0	100,0
	Total	1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		

**Organización de la acción formativa**

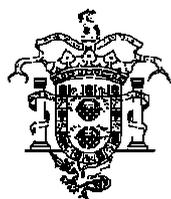
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,2	1,2	1,2
	Mal	31	2,3	2,3	3,5
	Regular	137	10,3	10,3	13,8
	Bien	357	26,8	26,9	40,7
	Muy bien	788	59,2	59,3	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		

**Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	2,5	2,5	2,5
	Mal	35	2,6	2,6	5,1
	Regular	208	15,6	15,6	20,8
	Bien	379	28,5	28,5	49,2
	Muy bien	675	50,7	50,8	100,0
	Total	1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		

**Duración de la acción formativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,8	,8	,8
	Mal	30	2,3	2,3	3,0
	Regular	141	10,6	10,6	13,6
	Bien	362	27,2	27,2	40,9
	Muy bien	786	59,1	59,1	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		



**La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	,9	,9	,9
	Mal	22	1,7	1,7	2,6
	Regular	107	8,0	8,1	10,6
	Bien	355	26,7	26,7	37,3
	Muy bien	832	62,5	62,7	100,0
	Total	1328	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1331	100,0		

**La presentación de la plataforma es apropiada**

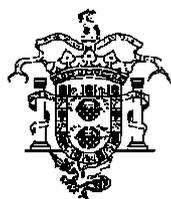
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,4	1,4	1,4
	Mal	28	2,1	2,1	3,5
	Regular	137	10,3	10,3	13,8
	Bien	343	25,8	25,8	39,6
	Muy bien	803	60,3	60,4	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		

**CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	1,1	1,1	1,1
	Mal	27	2,0	2,0	3,1
	Regular	112	8,4	8,4	11,5
	Bien	394	29,6	29,6	41,1
	Muy bien	783	58,8	58,9	100,0
	Total	1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		

**Documentación aportada por el Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,1	1,1	1,1
	Mal	24	1,8	1,8	2,9
	Regular	115	8,6	8,7	11,6
	Bien	328	24,6	24,7	36,3
	Muy bien	847	63,6	63,7	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		



**Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,4	1,4	1,4
	Mal	27	2,0	2,0	3,4
	Regular	121	9,1	9,1	12,5
	Bien	344	25,8	25,9	38,3
	Muy bien	820	61,6	61,7	100,0
	Total	1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		

**Disponibilidad del Formador/a**

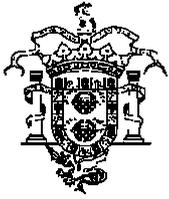
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	1,5	1,5	1,5
	Mal	21	1,6	1,6	3,1
	Regular	149	11,2	11,2	14,3
	Bien	333	25,0	25,1	39,4
	Muy bien	806	60,6	60,6	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		

**El diseño del foro ha sido correcto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	1,5	1,5	1,5
	Mal	29	2,2	2,2	3,7
	Regular	178	13,4	13,4	17,1
	Bien	347	26,1	26,1	43,2
	Muy bien	755	56,7	56,8	100,0
	Total	1329	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1331	100,0		

**Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	1,3	1,3	1,3
	Mal	14	1,1	1,1	2,3
	Regular	98	7,4	7,4	9,7
	Bien	294	22,1	22,1	31,9
	Muy bien	905	68,0	68,1	100,0
	Total	1328	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1331	100,0		



**Seguimiento de su trabajo por el formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	1,6	1,6	1,6
	Mal	18	1,4	1,4	2,9
	Regular	184	13,8	13,9	16,8
	Bien	326	24,5	24,5	41,3
	Muy bien	779	58,5	58,7	100,0
Total		1328	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1331	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	1159	87,1	87,1	87,1
	Regular	137	10,3	10,3	97,4
	Escasa	34	2,6	2,6	100,0
	Total	1330	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1331	100,0		