

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) 2021  
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: **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ACCIONES FORMATIVAS ONLINE) 2021** 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1366 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 CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ACCIONES FORMATIVAS ONLINE) 2021** con un valor de **4,36** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1366	4,37
Organización de la acción formativa	1366	4,39
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1366	4,31
Duración de la acción formativa	1366	4,40
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1366	4,33
La presentación de la plataforma es apropiada	1365	4,24
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1366	<b>4,36</b>
Documentación aportada por el Formador/a	1366	4,45
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1366	4,43
Disponibilidad del Formador/a	1366	4,39
El diseño del foro ha sido correcto	1366	4,28
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1366	4,49
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1366	4,33

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	3,80%	10,20%	86%	96,20%
Organización de la acción formativa	3,90%	11,60%	84,50%	96,10%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	2,70%	14,90%	82,40%	97,30%
Duración de la acción formativa	4,30%	10,20%	85,50%	95,70%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	4,10%	14%	81,90%	95,90%
La presentación de la plataforma es apropiada	5,90%	15,90%	78,20%	94,10%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	4%	10,70%	85,30%	96%
Documentación aportada por el Formador/a	4,20%	9,20%	86,60%	95,80%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	4,30%	9,40%	86,30%	95,70%
Disponibilidad del Formador/a	3,50%	13,20%	83,30%	96,50%
El diseño del foro ha sido correcto	4,50%	16%	79,50%	95,50%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	2,90%	9,70%	87,40%	97,10%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	4,90%	12,90%	82,20%	95,10%

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

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

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

<sup>4</sup> 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	740	54,2	54,2	54,2
	Masculino	626	45,8	45,8	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	38	2,8	3,1	3,1
	Entre 1 y 5 años	129	9,4	10,5	13,6
	Más de 5 años	1060	77,6	86,4	100,0
	Total	1227	89,8	100,0	
Perdidos	Sistema	139	10,2		
Total		1366	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	81	5,9	12,1	12,1
	A2	102	7,5	15,2	27,3
	C1	233	17,1	34,8	62,1
	C2	219	16,0	32,7	94,8
	E	35	2,6	5,2	100,0
	Total	670	49,0	100,0	
Perdidos	Sistema	696	51,0		
Total		1366	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	20	1,5	10,4	10,4
	A2	17	1,2	8,9	19,3
	C1	38	2,8	19,8	39,1
	C2	101	7,4	52,6	91,7
	E	16	1,2	8,3	100,0
	Total	192	14,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1174	85,9		
Total		1366	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	82	6,0	18,3	18,3
	A2	108	7,9	24,1	42,3
	C1	64	4,7	14,3	56,6
	C2	159	11,6	35,4	92,0
	E	36	2,6	8,0	100,0
	Total	449	32,9	100,0	
Perdidos	Sistema	917	67,1		
Total		1366	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	26	1,9	37,7	37,7
	A2	12	,9	17,4	55,1
	C1	15	1,1	21,7	76,8
	C2	15	1,1	21,7	98,6
	E	1	,1	1,4	100,0
	Total	69	5,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1297	94,9		
Total		1366	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	8	,6	38,1	38,1
	C1	12	,9	57,1	95,2
	E	1	,1	4,8	100,0
	Total	21	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1345	98,5		
Total		1366	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	4	,3	,3	,3
	Mal	42	3,1	3,1	3,4
	Regular	146	10,7	10,7	14,1
	Bien	384	28,1	28,1	42,2
	Muy bien	790	57,8	57,8	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,6	,6	,6
	Mal	41	3,0	3,0	3,6
	Regular	154	11,3	11,3	14,9
	Bien	352	25,8	25,8	40,7
	Muy bien	810	59,3	59,3	100,0
	Total	1365	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1366	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	103	7,5	7,5	7,5
	Correo de la CAM	695	50,9	50,9	58,4
	Por un amigo	127	9,3	9,3	67,7
	Por la web	254	18,6	18,6	86,3
	Por el BOME	187	13,7	13,7	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

**La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	2,3	2,3	2,3
	Mal	21	1,5	1,5	3,9
	Regular	140	10,2	10,2	14,1
	Bien	386	28,3	28,3	42,4
	Muy bien	787	57,6	57,6	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

**Organización de la acción formativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,2	1,2	1,2
	Mal	37	2,7	2,7	3,9
	Regular	159	11,6	11,6	15,5
	Bien	347	25,4	25,4	40,9
	Muy bien	807	59,1	59,1	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,4	,4	,4
	Mal	31	2,3	2,3	2,6
	Regular	204	14,9	14,9	17,6
	Bien	415	30,4	30,4	48,0
	Muy bien	711	52,0	52,0	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	





**Duración de la acción formativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	2,3	2,3	2,3
	Mal	27	2,0	2,0	4,3
	Regular	139	10,2	10,2	14,5
	Bien	332	24,3	24,3	38,8
	Muy bien	836	61,2	61,2	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

**La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	1,5	1,5	1,5
	Mal	36	2,6	2,6	4,2
	Regular	191	14,0	14,0	18,2
	Bien	335	24,5	24,5	42,7
	Muy bien	783	57,3	57,3	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

**La presentación de la plataforma es apropiada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	2,2	2,2	2,2
	Mal	51	3,7	3,7	5,9
	Regular	217	15,9	15,9	21,8
	Bien	332	24,3	24,3	46,2
	Muy bien	735	53,8	53,8	100,0
	Total	1365	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1366	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	31	2,3	2,3	2,3
	Mal	23	1,7	1,7	4,0
	Regular	146	10,7	10,7	14,6
	Bien	386	28,3	28,3	42,9
	Muy bien	780	57,1	57,1	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

**Documentación aportada por el Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	2,4	2,4	2,4
	Mal	24	1,8	1,8	4,2
	Regular	126	9,2	9,2	13,4
	Bien	302	22,1	22,1	35,5
	Muy bien	881	64,5	64,5	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	38	2,8	2,8	2,8
	Mal	21	1,5	1,5	4,3
	Regular	128	9,4	9,4	13,7
	Bien	305	22,3	22,3	36,0
	Muy bien	874	64,0	64,0	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

**Disponibilidad del Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	1,2	1,2	1,2
	Mal	31	2,3	2,3	3,5
	Regular	180	13,2	13,2	16,7
	Bien	306	22,4	22,4	39,1
	Muy bien	832	60,9	60,9	100,0
	Total	1366	100,0	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	41	3,0	3,0	4,5
	Regular	219	16,0	16,0	20,5
	Bien	344	25,2	25,2	45,7
	Muy bien	742	54,3	54,3	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,2	1,2	1,2
	Mal	23	1,7	1,7	2,9
	Regular	133	9,7	9,7	12,6
	Bien	301	22,0	22,0	34,6
	Muy bien	893	65,4	65,4	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	2,0	2,0	2,0
	Mal	39	2,9	2,9	4,8
	Regular	176	12,9	12,9	17,7
	Bien	342	25,0	25,0	42,8
	Muy bien	782	57,2	57,2	100,0
	Total	1366	100,0	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	1178	86,2	86,3	86,3
	Regular	153	11,2	11,2	97,5
	Escasa	34	2,5	2,5	100,0
	Total	1365	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1366	100,0		