CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ONLINE) 2023

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administración Pública, 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: **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ONLINE) 2023** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 1801** 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** con un valor de **4,64** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1801	4,61
Organización de la acción formativa	1801	4,60
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1800	4,57
Duración de la acción formativa	1801	4,63
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1801	4,68
La presentación de la plataforma es apropiada	1801	4,64
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	1801	4,64
Documentación aportada por el Formador/a	1800	4,65
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1801	4,65
Disponibilidad del Formador/a	1799	4,60
El diseño del foro ha sido correcto	1798	4,58
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1800	4,70
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1800	4,58

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1,6	5,6%	92,8%	98,4%
Organización de la acción formativa	1,9%	5,8%	92,3%	98,1%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	2%	8,4%	89,6%	98%
Duración de la acción formativa	1,7%	5,8%	92,5%	98,3%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1,3%	4,9%	93,8%	98,7%
La presentación de la plataforma es apropiada	1,3%	6%	92,7%	98,7%
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	1,6%	5%	93,4%	98,4%
Documentación aportada por el Formador/a	2,3%	5,2%	92,5%	97,7%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	2,2%	4,7%	93,1%	97,8%
Disponibilidad del Formador/a	2,4%	6,8%	90,8%	97,6%
El diseño del foro ha sido correcto	2,1%	7,5%	90,4%	97,9%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1,2%	4,9%	93,9%	98,8%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	2,6%	7,1%	90,3%	97,4%

[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	1051	58,4	58,5	58,5
	Masculino	747	41,5	41,5	100,0
	Total	1798	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1801	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	192	10,7	11,7	11,7
	Entre 1 y 5 años	442	24,5	26,8	38,5
	Más de 5 años	1013	56,2	61,5	100,0
	Total	1647	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	154	8,6		
Total		1801	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	70	3,9	10,4	10,4
	A2	73	4,1	10,8	21,2
	C1	262	14,5	38,9	60,2
	C2	258	14,3	38,3	98,5
	E	10	,6	1,5	100,0
	Total	673	37,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1128	62,6		
Total		1801	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	65	3,6	15,6	15,6
	A2	71	3,9	17,0	32,5
	C1	87	4,8	20,8	53,3
	C2	165	9,2	39,5	92,8
	E	30	1,7	7,2	100,0
	Total	418	23,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1383	76,8		

Total		1801	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	74	4,1	11,7	11,7
	A2	98	5,4	15,6	27,3
	C1	162	9,0	25,7	53,0
	C2	242	13,4	38,4	91,4
	E	54	3,0	8,6	100,0
	Total	630	35,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1171	65,0		
Total		1801	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	22	1,2	34,9	34,9
	C1	12	,7	19,0	54,0
	C2	26	1,4	41,3	95,2
	E	3	,2	4,8	100,0
	Total	63	3,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1738	96,5		
Total		1801	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	3	,2	14,3	14,3
	C1	7	,4	33,3	47,6
	C2	1	,1	4,8	52,4
	E	10	,6	47,6	100,0
	Total	21	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1780	98,8		
Total		1801	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	7	,4	,4	,4

	Mal	17	,9	,9	1,3
	Regular	106	5,9	5,9	7,2
	Bien	409	22,7	22,7	29,9
	Muy bien	1262	70,1	70,1	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,5	,5	,5
	Mal	32	1,8	1,8	2,3
	Regular	110	6,1	6,1	8,4
	Bien	401	22,3	22,3	30,7
	Muy bien	1247	69,2	69,3	100,0
	Total	1799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1801	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	183	10,2	10,2	10,2
	Correo de la CAM	843	46,8	46,8	57,0
	Por un amigo	157	8,7	8,7	65,7
	Por la web	310	17,2	17,2	82,9
	Por el BOME	307	17,0	17,1	100,0
	Total	1800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1801	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,6	,6	,6
	Mal	18	1,0	1,0	1,6
	Regular	102	5,7	5,7	7,2
	Bien	401	22,3	22,3	29,5
	Muy bien	1270	70,5	70,5	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,6	,6	,6
	Mal	23	1,3	1,3	1,8
	Regular	105	5,8	5,8	7,7
	Bien	396	22,0	22,0	29,7
	Muy bien	1267	70,3	70,3	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,4	,4	,4
	Mal	29	1,6	1,6	2,1
	Regular	151	8,4	8,4	10,4
	Bien	361	20,0	20,1	30,5
	Muy bien	1251	69,5	69,5	100,0
	Total	1800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1801	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,3	,3	,3
	Mal	25	1,4	1,4	1,7
	Regular	105	5,8	5,8	7,5
	Bien	358	19,9	19,9	27,4
	Muy bien	1308	72,6	72,6	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,3	,3	,3
	Mal	18	1,0	1,0	1,3
	Regular	88	4,9	4,9	6,2
	Bien	325	18,0	18,0	24,2
	Muy bien	1365	75,8	75,8	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,4	,4	,4
	Mal	17	,9	,9	1,3
	Regular	108	6,0	6,0	7,3
	Bien	362	20,1	20,1	27,4
	Muy bien	1307	72,6	72,6	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,5	,5	,5
	Mal	20	1,1	1,1	1,6
	Regular	89	4,9	4,9	6,6
	Bien	375	20,8	20,8	27,4
	Muy bien	1308	72,6	72,6	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,0	1,0	1,0
	Mal	23	1,3	1,3	2,3
	Regular	94	5,2	5,2	7,5
	Bien	299	16,6	16,6	24,1
	Muy bien	1366	75,8	75,9	100,0
	Total	1800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1801	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	,8	,8	,8
	Mal	24	1,3	1,3	2,2
	Regular	85	4,7	4,7	6,9
	Bien	326	18,1	18,1	25,0
	Muy bien	1351	75,0	75,0	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	1,3	1,3	1,3
	Mal	19	1,1	1,1	2,3
	Regular	123	6,8	6,8	9,2
	Bien	330	18,3	18,3	27,5
	Muy bien	1304	72,4	72,5	100,0
	Total	1799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1801	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	1,2	1,2	1,2
	Mal	16	,9	,9	2,1
	Regular	135	7,5	7,5	9,6
	Bien	350	19,4	19,5	29,1
	Muy bien	1275	70,8	70,9	100,0
	Total	1798	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1801	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,6	,6	,6
	Mal	12	,7	,7	1,2
	Regular	88	4,9	4,9	6,1
	Bien	288	16,0	16,0	22,1
	Muy bien	1402	77,8	77,9	100,0
	Total	1800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1801	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,0	1,0	1,0

	Mal	29	1,6	1,6	2,6
	Regular	127	7,1	7,1	9,7
	Bien	346	19,2	19,2	28,9
	Muy bien	1280	71,1	71,1	100,0
	Total	1800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1801	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	1611	89,5	89,5	89,5
	Regular	157	8,7	8,7	98,2
	Escasa	33	1,8	1,8	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	