

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
(1º SEMESTRE 2023)**

**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 (1º SEMESTRE 2023)** 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 primer semestre del año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1323 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 (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **4,67** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1323	4,64
Organización de la acción formativa	1323	4,64
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1322	4,60
Duración de la acción formativa	1323	4,66
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1323	4,70
La presentación de la plataforma es apropiada	1323	4,66
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1323	4,67
Documentación aportada por el Formador/a	1322	4,69
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1323	4,68
Disponibilidad del Formador/a	1322	4,62
El diseño del foro ha sido correcto	1321	4,61
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1323	4,74
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1323	4,61

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

PRIMER SEMESTRE 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1,3%	4,6%	94,1%	98,7%
Organización de la acción formativa	1,6%	5%	93,4%	98,4%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1,6%	7,8%	90,6%	98,4%
Duración de la acción formativa	1,6%	4,9%	93,5%	98,4%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1,3%	4,4%	94,3%	98,7%
La presentación de la plataforma es apropiada	1,5%	4,8%	93,7%	98,5%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1,5%	3,9%	94,6%	98,5%
Documentación aportada por el Formador/a	2,2%	4,2%	93,6%	97,8%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	2,1%	4,1%	93,8%	97,9%
Disponibilidad del Formador/a	2,2%	6,6%	91,2%	97,8%
El diseño del foro ha sido correcto	2,3%	6,8%	90,9%	97,7%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1,2%	3,9%	94,9%	98,8%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	2,5%	6,9%	90,6%	97,5%

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

Nombre de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CAM (1ª ED)	30	2,3	2,3	2,3
	APLICACIÓN PRÁCTICA DEL PRESUPUESTO DE LA CAM	31	2,3	2,3	4,6
	APLICACIÓN PRÁCTICA DEL PRESUPUESTO DE LA CAM	2	,2	,2	4,8
	ATENCIÓN TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA	27	2,0	2,0	6,8
	BASE DE DATOS (ACCESS) (1ª ED)	14	1,1	1,1	7,9
	BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD DIGITAL EN EL TRABAJO	35	2,6	2,6	10,5
	CLÁUSULAS DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LOS PROCESOS DE CONTRATOS, SUBVENCIONES Y CONVENIOS	37	2,8	2,8	13,3
	COMPETENCIAS DIGITALES (1ª ED)	33	2,5	2,5	15,8
	COMPRA Y CONTRATACIÓN VERDE. EL ECOETIQUETADO COMO HERRAMIENTA DE COMPRA	22	1,7	1,7	17,5
	COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL ÁMBITO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA	26	2,0	2,0	19,4
	CONTROL FINANCIERO	19	1,4	1,4	20,9
	CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LOS FONDOS EUROPEOS	24	1,8	1,8	22,7
	CURSO ESPECÍFICO TRIBUNAL DE OPOSICIONES	31	2,3	2,3	25,0
	DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	43	3,3	3,3	28,3



EJECUCIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA	22	1,7	1,7	29,9
ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD	27	2,0	2,0	32,0
ESTUDIO DEL REGLAMENTO DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN	33	2,5	2,5	34,5
EXCEL MEDIO (1ª ED)	24	1,8	1,8	36,3
FORMADOR DE FORMADORES	31	2,3	2,3	38,6
GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	29	2,2	2,2	40,8
GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO	39	2,9	2,9	43,8
GESTION DE LA INCAPACIDAD TEMPORAL Y DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO	6	,5	,5	44,2
GESTIÓN DE LA INCAPACIDAD TEMPORAL Y DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO	33	2,5	2,5	46,7
IGUALDAD DE GÉNERO	40	3,0	3,0	49,7
INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES	42	3,2	3,2	52,9
INFORMES, DOCUMENTOS Y PLANTILLAS ADMINISTRATIVAS	29	2,2	2,2	55,1
INGLÉS BÁSICO	27	2,0	2,0	57,1
INTELIGENCIA EMOCIONAL	35	2,6	2,6	59,8
LA DIFERENCIA COMO ELEMENTO DE DISCRIMINACIÓN	10	,8	,8	60,5
LEGISLACIÓN EN MATERIA DE CAMBIO CLIMÁTICO. LA LEY DE CAMBIO CLIMÁTICO Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	28	2,1	2,1	62,7
LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA	29	2,2	2,2	64,9



LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA. PP (1ª ED)	19	1,4	1,4	66,3
LEY 40/2015 DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO (1ª ED)	24	1,8	1,8	68,1
LEY CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO. APLICACIÓN EN LA CAM (1ª ED)	36	2,7	2,7	70,8
MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO FÍSICO Y/O PSICOLÓGICO EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS	44	3,3	3,3	74,1
MARCO NORMATIVO DE SUBVENCIONES Y AYUDAS PÚBLICAS EN LA CAM (1º ED)	19	1,4	1,4	75,6
MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	33	2,5	2,5	78,1
PRESENTACIONES Y COMUNICACIONES (1ª ED)	19	1,4	1,4	79,5
PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL EN AAPP	23	1,7	1,7	81,3
PROTECCIÓN JURÍDICA DEL MENOR	32	2,4	2,4	83,7
PROTECCIÓN JURÍDICA DEL MENOR	1	,1	,1	83,7
REDES SOCIALES Y DERECHO DIGITAL	30	2,3	2,3	86,0
RÉGIMEN ECONÓMICO FISCAL DE LA CAM	27	2,0	2,0	88,1
RELACIÓN DEL EMPLEADO PÚBLICO CON LA ADMINISTRACIÓN (1ª ED)	27	2,0	2,0	90,1
RESPUESTAS PRÁCTICAS SOBRE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	29	2,2	2,2	92,3
SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CAM	31	2,3	2,3	94,6



TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS, REGISTRO DE DOCUMENTOS (1ª Ed)	1	,1	,1	94,7
TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS, REGISTRO DE DOCUMENTOS (1ª ED)	40	3,0	3,0	97,7
TRATAMIENTO ESTADÍSTICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA	16	1,2	1,2	98,9
WORD MEDIO (1ª ED)	14	1,1	1,1	100,0
Total	1323	100,0	100,0	

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	777	58,7	58,9	58,9
Masculino	543	41,0	41,1	100,0
Total	1320	99,8	100,0	
Perdidos Sistema	3	,2		
Total	1323	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Menos de 1 año	168	12,7	13,8	13,8
Entre 1 y 5 años	356	26,9	29,2	42,9
Más de 5 años	697	52,7	57,1	100,0
Total	1221	92,3	100,0	
Perdidos Sistema	102	7,7		
Total	1323	100,0		

[Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1271	96,1	96,1	96,1
14	3	,2	,2	96,3
16	6	,5	,5	96,7
16	1	,1	,1	96,8
17	1	,1	,1	96,9
18	2	,2	,2	97,1
19	4	,3	,3	97,4



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



21	1	,1	,1	97,4
22	4	,3	,3	97,7
23	1	,1	,1	97,8
23	1	,1	,1	97,9
24	1	,1	,1	98,0
25	1	,1	,1	98,0
27	1	,1	,1	98,1
27	1	,1	,1	98,2
29	1	,1	,1	98,3
30	1	,1	,1	98,3
32	9	,7	,7	99,0
33	1	,1	,1	99,1
33	1	,1	,1	99,2
35	3	,2	,2	99,4
36	1	,1	,1	99,5
42	1	,1	,1	99,5
MAS DE 17	5	,4	,4	99,9
MAS DE 30	1	,1	,1	100,0
Total	1323	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	50	3,8	10,6	10,6
	A2	53	4,0	11,3	21,9
	C1	181	13,7	38,5	60,4
	C2	176	13,3	37,4	97,9
	E	10	,8	2,1	100,0
	Total	470	35,5	100,0	
Perdidos	Sistema	853	64,5		
Total		1323	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	45	3,4	14,2	14,2
	A2	48	3,6	15,2	29,4
	C1	68	5,1	21,5	50,9
	C2	132	10,0	41,8	92,7
	E	23	1,7	7,3	100,0
	Total	316	23,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1007	76,1		
Total		1323	100,0		



[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	62	4,7	13,3	13,3
	A2	61	4,6	13,1	26,5
	C1	132	10,0	28,4	54,8
	C2	173	13,1	37,2	92,0
	E	37	2,8	8,0	100,0
	Total	465	35,1	100,0	
Perdidos	Sistema	858	64,9		
Total		1323	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	20	1,5	33,9	33,9
	C1	12	,9	20,3	54,2
	C2	25	1,9	42,4	96,6
	E	2	,2	3,4	100,0
	Total	59	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1264	95,5		
Total		1323	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	,5	33,3	47,6
	C2	1	,1	4,8	52,4
	E	10	,8	47,6	100,0
	Total	21	1,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1302	98,4		
Total		1323	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	3	,2	,2	,2
	Mal	14	1,1	1,1	1,3
	Regular	63	4,8	4,8	6,0
	Bien	298	22,5	22,5	28,6
	Muy bien	945	71,4	71,4	100,0

Total	1323	100,0	100,0
-------	------	-------	-------

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,4	,4	,4
	Mal	24	1,8	1,8	2,2
	Regular	68	5,1	5,1	7,3
	Bien	291	22,0	22,0	29,4
	Muy bien	933	70,5	70,6	100,0
	Total	1321	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1323	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	133	10,1	10,1	10,1
	Correo de la CAM	620	46,9	46,9	57,0
	Por un amigo	118	8,9	8,9	65,9
	Por la web	219	16,6	16,6	82,5
	Por el BOME	232	17,5	17,5	100,0
	Total	1322	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1323	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,5	,5	,5
	Mal	10	,8	,8	1,3
	Regular	61	4,6	4,6	5,9
	Bien	290	21,9	21,9	27,8
	Muy bien	955	72,2	72,2	100,0
	Total	1323	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,5	,5	,5
	Mal	14	1,1	1,1	1,5
	Regular	66	5,0	5,0	6,5



Bien	276	20,9	20,9	27,4
Muy bien	961	72,6	72,6	100,0
Total	1323	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	18	1,4	1,4	1,5
	Regular	103	7,8	7,8	9,3
	Bien	255	19,3	19,3	28,6
	Muy bien	944	71,4	71,4	100,0
	Total	1322	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1323	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,2	,2	,2
	Mal	19	1,4	1,4	1,7
	Regular	65	4,9	4,9	6,6
	Bien	245	18,5	18,5	25,1
	Muy bien	991	74,9	74,9	100,0
	Total	1323	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,2	,2	,2
	Mal	15	1,1	1,1	1,4
	Regular	58	4,4	4,4	5,7
	Bien	221	16,7	16,7	22,4
	Muy bien	1026	77,6	77,6	100,0
	Total	1323	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,5	,5	,5
	Mal	13	1,0	1,0	1,4
	Regular	64	4,8	4,8	6,3



Bien	259	19,6	19,6	25,9
Muy bien	981	74,1	74,1	100,0
Total	1323	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,5	,5	,5
	Mal	13	1,0	1,0	1,4
	Regular	51	3,9	3,9	5,3
	Bien	265	20,0	20,0	25,3
	Muy bien	988	74,7	74,7	100,0
	Total	1323	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,7	,7	,7
	Mal	20	1,5	1,5	2,2
	Regular	55	4,2	4,2	6,4
	Bien	207	15,6	15,7	22,0
	Muy bien	1031	77,9	78,0	100,0
	Total	1322	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1323	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,8	,8	,8
	Mal	17	1,3	1,3	2,0
	Regular	54	4,1	4,1	6,1
	Bien	225	17,0	17,0	23,1
	Muy bien	1017	76,9	76,9	100,0
	Total	1323	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,1	1,1	1,1
	Mal	14	1,1	1,1	2,2
	Regular	87	6,6	6,6	8,8



	Bien	221	16,7	16,7	25,5
	Muy bien	985	74,5	74,5	100,0
	Total	1322	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1323	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	1,3	1,3	1,3
	Mal	13	1,0	1,0	2,3
	Regular	90	6,8	6,8	9,1
	Bien	226	17,1	17,1	26,2
	Muy bien	975	73,7	73,8	100,0
	Total	1321	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1323	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,5	,5	,5
	Mal	9	,7	,7	1,1
	Regular	52	3,9	3,9	5,1
	Bien	191	14,4	14,4	19,5
	Muy bien	1065	80,5	80,5	100,0
	Total	1323	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	,8	,8	,8
	Mal	22	1,7	1,7	2,5
	Regular	91	6,9	6,9	9,4
	Bien	230	17,4	17,4	26,8
	Muy bien	969	73,2	73,2	100,0
	Total	1323	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



¿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	1203	90,9	90,9	90,9
	Regular	97	7,3	7,3	98,3
	Escasa	23	1,7	1,7	100,0
	Total	1323	100,0	100,0	