

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE ESTUDIOS Y FORMACIÓN 2015
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 usuarios/ ciudadanos del **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (ON LINE Y PRESENCIAL) 2015** perteneciente a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante la ejecución del 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **1031** encuestas de cursos on-line y **111** encuestas del presencial.
- **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 ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2015** con un valor de **8,70** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Acciones Formativas Online 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	1031	8,72
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	1024	8,66
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1027	8,6
Organización de la acción formativa	1028	8,66
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1027	8,2
Duración de la acción formativa	1027	8,68
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1029	8,92
La presentación de la plataforma es apropiada	1027	8,86
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1031	8,7
Documentación aportada por el Formador/a	1027	8,82
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1027	8,78
Disponibilidad del Formador/a	1026	8,76
El diseño del foro ha sido correcto	1026	8,5
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1027	8,94
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1031	8,58

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	FORMACIÓN ON-LINE 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	88,3	2,1	9,7	98
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	86,5	3,9	9,7	96,2
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	85,7	3,9	10,4	96,1
Organización de la acción formativa	85,2	3,3	11,5	96,7
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	76,7	7,8	15,5	92,2
Duración de la acción formativa	85,2	3,7	11,1	96,3
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	90,1	1,9	8	98,1
La presentación de la plataforma es apropiada	89,2	2,3	8,6	97,8
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	86,6	3,3	10,1	96,7
Documentación aportada por el Formador/a	88	4	8	96
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	86,8	4,3	8,9	95,7
Disponibilidad del Formador/a	86,5	2,9	10,6	97,1
El diseño del foro ha sido correcto	81,7	4	14,2	95,9
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	88,8	2,7	8,5	97,3
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	82,5	4,4	13,1	95,6

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



- 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 PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2015** con un valor de **8,96** sobre 10.

Estadísticos descriptivos Acumulativo de Acciones Formativas (Presencial)

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Nivel de calidad general del servicio prestado por el centro de estudio y formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	111	9,08
Información facilitada por la CAM de los recursos ofertados	109	8,6
El curso ha alcanzado sus objetivos	101	5,48
Organización del curso	111	9,06
Adecuación del curso al puesto de trabajo	111	9,8
Duración del curso	109	8,74
Material didáctico	111	8,32
Calidad, en general, del curso que ha realizado	111	8,96
Claridad expositiva del formador	110	9,24
Dominio de conocimientos del formador	110	9,5
Utilidad de los materiales entregados por el formador	111	9,6
Consecución de objetivos por parte del formador	111	9,14
Accesibilidad a las instalaciones	111	9,36
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	111	9,24
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	111	9,08

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	FORMACIÓN PRESENCIAL 2015			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Nivel de calidad general del servicio prestado por el centro de estudio y formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	92,8	0,9	6,3	99,1
Información facilitada por la CAM de los recursos ofertados	82,6	4,6	12,8	95,4
El curso ha alcanzado sus objetivos	90,1	0,9	9	99,1
Organización del curso	90,1	3,6	5,4	95,5
Adecuación del curso al puesto de trabajo	81,7	3,6	14,7	96,4
Duración del curso	78,4	10,8	10,8	89,2
Material didáctico	87,4	2,7	9,9	97,3
Calidad, en general, del curso que ha realizado	95,5	1,8	2,7	98,2
Claridad expositiva del formador	96,4	1,8	1,8	98,2
Dominio de conocimientos del formador	96,4	0	3,6	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	91	3,6	5,4	96,4
Consecución de objetivos por parte del formador	94,6	1,8	3,6	98,2
Accesibilidad a las instalaciones	91	0	9	100
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	90,1	1,8	8,1	98,2
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	94,5	0,9	4,5	99,1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

⁵ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁶ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.