

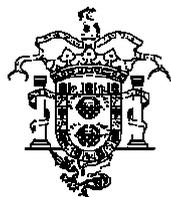
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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
DATOS GLOBALES (1º SEMESTRE 2019)
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 **EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN-DATOS GLOBALES (1º SEMESTRE 2019)** 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 1º semestre del ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 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 del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	814	4,43
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	811	4,44
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	814	4,43
Organización de la acción formativa	814	4,37
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	812	4,30
Duración de la acción formativa	813	4,44
Material didáctico	814	4,47
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	813	4,44
Dominio de conocimientos del Formador	814	4,49
Utilidad de los materiales entregados por el formador	813	4,44

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)]	89.5	2	8.5	98
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	88.6	2.2	9.2	97.8
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	88	2.2	9.8	97.8
Organización de la acción formativa	85.4	4.5	10.1	95.5
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	81.9	4.2	13.9	95.8

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.



Duración de la acción formativa	87.3	2.7	10	97.3
Material didáctico	87.8	3.6	8.6	96.4
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	87.6	3.3	9.1	96.7
Dominio de conocimientos del Formador	87	2.8	10.2	97.2
Utilidad de los materiales entregados por el formador	86.5	3.2	10.3	96.8

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLA DE FRECUENCIA

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	506	61,9	61,9	61,9
Hombre	311	38,1	38,1	99,6
Total	817	100,0	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	2	,2	,2	,2
Mal	14	1,7	1,7	2,0
Regular	69	8,4	8,5	10,4
Bien	275	33,7	33,8	44,2
Muy bien	454	55,6	55,8	100,0
Total	814	99,6	100,0	
Perdidos Sistema	3	,4		
Total	817	100,0		

Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	3	,4	,4	,4
Mal	18	2,2	2,2	2,6
Regular	75	9,2	9,2	11,8
Bien	242	29,6	29,8	41,7
Muy bien	473	57,9	58,3	100,0
Total	811	99,3	100,0	
Perdidos Sistema	6	,7		
Total	817	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	5	,6	,6	,6
Correo de la CAM	348	42,6	42,6	43,2
Correo personal	64	7,8	7,8	51,0
Correo Personal	2	,2	,2	51,3
Por el BOME	84	10,3	10,3	61,6
Por la web	201	24,6	24,6	86,2
Por un amigo	113	13,8	13,8	100,0
Total	817	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy mal	8	1,0	1,0	1,0
Mal	10	1,2	1,2	2,2
Regular	80	9,8	9,8	12,0
Bien	239	29,3	29,4	41,4
Muy bien	477	58,4	58,6	100,0
Total	814	99,6	100,0	
Perdidos				
Sistema	3	,4		
Total	817	100,0		

Organización de la acción formativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy mal	14	1,7	1,7	1,7
Mal	23	2,8	2,8	4,5
Regular	82	10,0	10,1	14,6
Bien	222	27,2	27,3	41,9
Muy bien	473	57,9	58,1	100,0
Total	814	99,6	100,0	
Perdidos				
Sistema	3	,4		
Total	817	100,0		



Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	1,2	1,2	1,2
	Mal	24	2,9	3,0	4,2
	Regular	113	13,8	13,9	18,1
	Bien	231	28,3	28,4	46,6
	Muy bien	434	53,1	53,4	100,0
Total		812	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,6		
Total		817	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,0	1,0	1,0
	Mal	14	1,7	1,7	2,7
	Regular	81	9,9	10,0	12,7
	Bien	222	27,2	27,3	40,0
	Muy bien	488	59,7	60,0	100,0
Total		813	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		817	100,0		

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	1,3	1,4	1,4
	Mal	18	2,2	2,2	3,6
	Regular	70	8,6	8,6	12,2
	Bien	196	24,0	24,1	36,2
	Muy bien	519	63,5	63,8	100,0
Total		814	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		817	100,0		



CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	1,2	1,2	1,2
	Mal	17	2,1	2,1	3,3
	Regular	74	9,1	9,1	12,4
	Bien	215	26,3	26,4	38,9
	Muy bien	497	60,8	61,1	100,0
	Total	813	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		817	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	1,2	1,2	1,2
	Mal	13	1,6	1,6	2,8
	Regular	83	10,2	10,2	13,0
	Bien	171	20,9	21,0	34,0
	Muy bien	537	65,7	66,0	100,0
	Total	814	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		817	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,5	1,5	1,5
	Mal	14	1,7	1,7	3,2
	Regular	84	10,3	10,3	13,5
	Bien	194	23,7	23,9	37,4
	Muy bien	509	62,3	62,6	100,0
	Total	813	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		817	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	3	,4	,4	,4
Bien	690	84,5	84,5	84,8
Escasa	17	2,1	2,1	86,9
Regular	107	13,1	13,1	100,0
Total	817	100,0	100,0	