

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2013
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **CENTRO DE ESTUDIOS Y FORMACIÓN 2013** perteneciente a la Dirección General de Administraciones Públicas. Consejería de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Empleados Públicos.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante todo el año 2013.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1034 encuestas

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	655	63,3	64,0	64,0
	Masculino	369	35,7	36,0	100,0
	Total	1024	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,0		
Total		1034	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	43	4,2	8,5	8,5
	A2	47	4,5	9,3	17,8
	C1	133	12,9	26,3	44,1
	C2	264	25,5	52,2	96,2
	E	19	1,8	3,8	100,0
	Total	506	48,9	100,0	
Perdidos	Sistema	528	51,1		
Total		1034	100,0		

Marque el grupo al que pertenece:[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	13	1,3	24,1	24,1
	A2	17	1,6	31,5	55,6
	C1	2	,2	3,7	59,3
	C2	10	1,0	18,5	77,8
	E	12	1,2	22,2	100,0
	Total	54	5,2	100,0	
Perdidos	Sistema	980	94,8		
Total		1034	100,0		

Marque el grupo al que pertenece:[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	37	3,6	11,6	11,6
	A2	82	7,9	25,6	37,2
	C1	44	4,3	13,8	50,9
	C2	102	9,9	31,9	82,8
	E	55	5,3	17,2	100,0
	Total	320	30,9	100,0	
Perdidos	Sistema	714	69,1		
Total		1034	100,0		



Marque el grupo al que pertenece:[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	17	1,6	29,3	29,3
	A2	23	2,2	39,7	69,0
	C1	5	,5	8,6	77,6
	C2	8	,8	13,8	91,4
	E	5	,5	8,6	100,0
	Total	58	5,6	100,0	
Perdidos	Sistema	976	94,4		
Total		1034	100,0		

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 (CEF) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA** con un valor de 8,57 sobre 10 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LOS CURSOS REALIZADOS EN CEF** es de 8,70 sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Formación 2013

	N	Media (Del 1 al 10)
Valore el Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	1012	8,57
Valore la Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	1005	8,55
El curso ha alcanzado sus objetivos	1033	8,60
Organización del curso	1031	8,55
Adecuación del curso al puesto de trabajo	1026	8,21
Duración del curso	1033	8,41
Calidad en general del curso que ha realizado	1033	8,70

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	84,9	2,7	12,4	97,3
Valore la Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	84,6	3,7	11,7	96,3
El curso ha alcanzado sus objetivos	85,5	3,3	11,2	96,7
Organización del curso	83,6	4,9	11,5	95,1
Adecuación del curso al puesto de trabajo	74,1	7	18,9	93
Duración del curso	79,7	5,5	14,8	94,5
Calidad en general del curso que ha realizado	88	3,3	8,7	96,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

- 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 LA FORMACIÓN ON LINE con un valor de 8,53 sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Formación On line 2013

	N=836	Media (Del 1 al 10)
Valore el Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	836	8,45
Valore la Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	836	8,49
Marque, a través de qué medio le llega a Ud. la información de los cursos ofertados	836	6,56
El curso ha alcanzado sus objetivos	836	8,49
Organización del curso	836	8,43
Adecuación del curso al puesto de trabajo	836	8,15
Duración del curso	836	8,38

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.



Documentación entregada por el Formador	836	8,47
Utilidad de la documentación entregada por el Formador	836	8,64
Disponibilidad del Formador	836	8,70
El diseño del foro ha sido correcto	836	8,44
Valore los conocimientos del profesor sobre la materia	836	8,73
Descarga de la documentación	836	8,73
Enviar un documento al Formador	835	8,64
Seguimiento de su trabajo	836	8,61
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	835	8,62
La plataforma de formación ha resultado adecuada	836	5,87
La presentación de la plataforma es apropiada	836	8,67
Calidad en general del curso que ha realizado	836	8,53

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Valore el Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	82,7	3,3	14	96,7
Valore la Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	83,2	4,4	12,4	95,6
Valore los conocimientos del profesor sobre la materia	85,4	3,7	10,9	96,3
Organización del curso	83,6	4,9	11,5	95,1
Adecuación del curso al puesto de trabajo	74,1	7	18,9	93
Duración del curso	79,7	5,5	14,8	94,5
Documentación entregada por el formador	81,4	5,6	13	94,4
Utilidad de la documentación entregada por el formador	84,1	4,9	11	95,1
Disponibilidad del formador	84,5	3,4	12,1	96,6
El diseño del foro ha sido correcto	81,8	5	13,2	95
Valore los conocimientos del profesor sobre la materia	85,4	3,7	10,9	96,3

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.



Descarga de la documentación	86,3	4,4	9,3	95,6
Enviar un documento al formador	85,3	3,8	10,9	96,2
Seguimiento de su trabajo	83,9	3,9	12,2	96,1
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	86	4,7	9,3	95,3
La plataforma de formación ha resultado adecuada	49,9	45	5,1	55
La presentación de la plataforma es apropiada	88,2	3,7	8,1	96,3
Calidad en general del curso que ha realizado	84,8	4,3	10,9	95,7

- 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 LA FORMACIÓN PRESENCIAL con un valor de 9,12 sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Formación Presencial 2013

	N=198	Media (Del 1 al 10)
Nivel de calidad general del servicio prestado por el centro de estudio y formación de la ciudad autónoma de melilla (cam)	176	9,13
Información facilitada por la cam de los recursos ofertados	169	8,88
El curso ha alcanzado sus objetivos	197	9,10
Organización del curso	195	9,05
Adecuación del curso al puesto de trabajo	190	8,48
Duración del curso	197	8,54
Material didáctico	197	8,93
Calidad, en general, del curso que ha realizado	195	9,12
Claridad expositiva del formador	197	9,43
Dominio de conocimientos del formador	197	9,56
Utilidad de los materiales entregados por el formador	197	9,16
Consecución de objetivos por parte del formador	196	9,39
Accesibilidad a las instalaciones	197	7,68
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	168	8,26
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	163	9,17



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ⁹	INSATISFECHOS ¹⁰	CONFORME ¹¹	CONFORMIDAD TOTAL ¹²
Niveles de calidad general del servicio prestado por el centro de estudio y formación de la ciudad autónoma de Melilla (CAM)	95,5	0	4,5	100
Información facilitada por la CAM de los recursos ofertados	91,1	0,6	8,3	99,4
El curso ha alcanzado sus objetivos	93,4	0,5	6,1	99,5
Organización del curso	91,5	0,8	7,7	99,2
Adecuación del curso al puesto de trabajo	78,4	5,3	16,3	94,7
Duración del curso al puesto de trabajo	78,4	5,3	16,3	94,7
Duración del curso	82,8	6,5	10,7	93,5
Material didáctico	89,8	3,1	7,1	96,9
Calidad, en general, del curso que ha realizado	95,9	0,5	3,6	99,5
Claridad expositiva del formador	96,4	0,6	3	99,4
Dominio de conocimientos del formador	98,5	0	1,5	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	92,9	2,5	4,6	97,5
Consecución de objetivos por parte del formador	96,4	0	3,6	100
Accesibilidad a las instalaciones	73,1	16,2	10,7	83,8
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	73,8	4,8	21,4	95,2
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	90,2	0	9,8	100

⁹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

¹⁰ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

¹¹ Conforme: Es el valor regular

¹² Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.