

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
(1º SEMESTRE DE 2015)**

**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 usuarios/ ciudadanos del **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (ON LINE Y PRESENCIAL) 1º SEMESTRE DEL 2015** perteneciente a la Consejería de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante 1º semestres del 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **608** encuestas de cursos on line y **30** 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 LOS CURSOS DE CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (ON LINE) 1º SEMESTRE 2015** con un valor de **8,60** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Acciones Formativas Online (1º semestre 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)	607	8,56
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	606	8,54
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	607	8,50
Organización de la acción formativa	607	8,57
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	607	8,03
Duración de la acción formativa	607	8,61
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	607	8,82
La presentación de la plataforma es apropiada	607	8,73
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	607	8,60
Documentación aportada por el Formador/a	607	8,71
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	607	8,72
Disponibilidad del Formador/a	606	8,64
El diseño del foro ha sido correcto	607	8,40
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	608	8,90
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	608	8,48

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	1º SEMESTRE 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 (CAM)	86,2	3,0	10,9	97,1
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	84,7	4,6	10,7	95,4
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	83,4	4,9	11,7	95,1
Organización de la acción formativa	83,0	4,0	13	96,0
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	72,3	9,6	18,1	90,4
Duración de la acción formativa	83,9	4,4	11,7	95,6
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	88,8	3	8,2	97,0
La presentación de la plataforma es apropiada	87,1	3,3	9,6	96,7
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	84,5	4,3	11,2	95,7
Documentación aportada por el Formador/a	86,7	5,1	8,2	94,9
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	85,5	5,6	8,9	94,4
Disponibilidad del Formador/a	84,8	3,8	11,4	96,2
El diseño del foro ha sido correcto	81,5	5,1	13,3	94,8
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	87,7	3,6	8,7	96,4
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	81,1	5,9	13	94,1

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.



Estadísticos descriptivos Acumulativo de Acciones Formativas (Presencial)

1º Semestre de 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)	30	9,20
Información facilitada por la CAM de los recursos ofertados	30	9,00
El curso ha alcanzado sus objetivos	30	9,06
Organización del curso	30	8,73
Adecuación del curso al puesto de trabajo	29	8,89
Duración del curso	30	8,13
Material didáctico	30	8,93
Calidad, en general, del curso que ha realizado	30	9,20
Claridad expositiva del formador	30	9,46
Domínio de conocimientos del formador	30	9,60
Utilidad de los materiales entregados por el formador	30	9,33
Consecución de objetivos por parte del formador	30	9,40
Accesibilidad a las instalaciones	30	9,26
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	30	9,33
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	30	9,26

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	1º SEMESTRE 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 (CAM)	96,7	3,3	0	96,7
Información facilitada por la CAM de los recursos ofertados	93,3	6,7	0	93,3
El curso ha alcanzado sus objetivos	90,0	3,3	6,7	96,7
Organización del curso	86,7	10,0	3,3	90,0
Adecuación del curso al puesto de trabajo	86,2	0	13,8	100,0
Duración del curso	76,7	16,7	6,7	83,4
Material didáctico	83,3	3,3	13,3	96,6
Calidad, en general, del curso que ha realizado	93,3	3,3	3,3	96,6
Claridad expositiva del formador	93,3	3,3	3,3	96,6
Dominio de conocimientos del formador	96,7	0	3,3	100,0
Utilidad de los materiales entregados por el formador	80,73	3,3	3,3	84,0
Consecución de objetivos por parte del formador	90,0	3,3	6,7	96,7
Accesibilidad a las instalaciones	93,3	0	6,7	100,0
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	93,3	0	6,7	100,0
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	93,3	3,3	3,3	96,6

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.