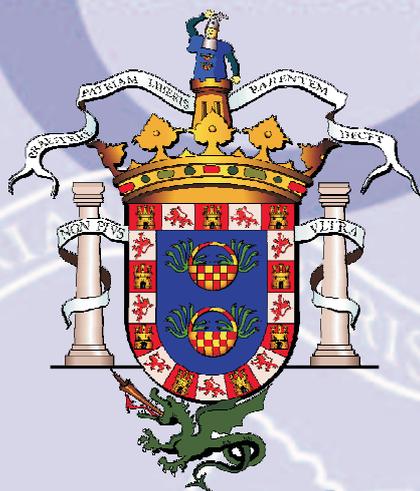


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



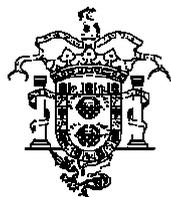
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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**

2017

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 **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ONLINE Y PRESENCIALES) 2017** 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 ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1185 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 (ONLINE Y PRESENCIALES)** con un valor de **4,38** 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)	1167	4,39
[Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas] Marque, el GRADO DE SATISFACCIÓN	1165	4,42
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1186	4,32
Organización de la acción formativa	1184	4,35
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1184	4,24
Duración de la acción formativa	1185	4,35
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	1185	4,38
Documentación aportada por el Formador/a	1184	4,39
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1184	4,37
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1183	4,50

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	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)	87,3	2,2	10,5	97,8
[Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas] Marque, el GRADO DE SATISFACCIÓN	88,5	2,5	8,9	97,4
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	84,8	4,1	11	95,8
Organización de la acción formativa	85,6	4,5	9,9	95,5
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	79,5	5,4	15	94,5
Duración de la acción formativa	84,6	4,1	11,3	95,9
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	86,3	4,3	9,4	95,7
Documentación aportada por el Formador/a	85,4	4,8	9,7	95,1
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	85,8	4,7	9,5	95,3
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	88,5	3,2	8,4	96,9

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	723	60,9	61,2	61,2
	Masculino	459	38,6	38,8	100,0
	Total	1182	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,5		
Total		1188	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	40	3,4	6,9	6,9
	A2	78	6,6	13,5	20,4
	C1	236	19,9	40,8	61,2
	C2	191	16,1	33,0	94,3
	E	33	2,8	5,7	100,0
	Total	578	48,7	100,0	
Perdidos	Sistema	610	51,3		
Total		1188	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	13	1,1	8,6	8,6
	A2	21	1,8	13,8	22,4
	C1	40	3,4	26,3	48,7
	C2	58	4,9	38,2	86,8
	E	20	1,7	13,2	100,0
	Total	152	12,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1036	87,2		
Total		1188	100,0		



[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	51	4,3	12,8	12,8
	A2	128	10,8	32,1	44,9
	C1	79	6,6	19,8	64,7
	C2	82	6,9	20,6	85,2
	E	59	5,0	14,8	100,0
	Total	399	33,6	100,0	
Perdidos	Sistema	789	66,4		
Total		1188	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	3	,3	7,7	7,7
	A2	13	1,1	33,3	41,0
	C1	11	,9	28,2	69,2
	C2	8	,7	20,5	89,7
	E	4	,3	10,3	100,0
	Total	39	3,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1149	96,7		
Total		1188	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	,2	9,5	9,5
	A2	13	1,1	61,9	71,4
	C1	5	,4	23,8	95,2
	E	1	,1	4,8	100,0
	Total	21	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1167	98,2		
Total		1188	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	5	,4	,4	,4
	Mal	21	1,8	1,8	2,2
	Regular	122	10,3	10,5	12,7
	Bien	381	32,1	32,6	45,3
	Muy Bien	638	53,7	54,7	100,0
	Total	1167	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	21	1,8		
Total		1188	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	7	,6	,6	,6
	Mal	22	1,9	1,9	2,5
	Regular	104	8,8	8,9	11,4
	Bien	378	31,8	32,4	43,9
	Muy Bien	654	55,1	56,1	100,0
	Total	1165	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	23	1,9		
Total		1188	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	131	11,0	11,4	11,4
	Correo de la CAM	544	45,8	47,5	58,9
	Por un amigo	119	10,0	10,4	69,3
	Por la web	287	24,2	25,0	94,3
	Por el BOME	65	5,5	5,7	100,0
	Total	1146	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	42	3,5		
Total		1188	100,0		



La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

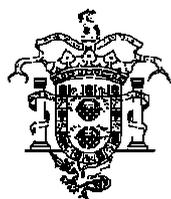
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	19	1,6	1,6	1,6
	Mal	30	2,5	2,5	4,1
	Regular	131	11,0	11,0	15,2
	Bien	375	31,6	31,6	46,8
	Muy Bien	631	53,1	53,2	100,0
	Total	1186	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1188	100,0		

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	27	2,3	2,3	2,3
	Mal	26	2,2	2,2	4,5
	Regular	117	9,8	9,9	14,4
	Bien	354	29,8	29,9	44,3
	Muy Bien	660	55,6	55,7	100,0
	Total	1184	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1188	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	23	1,9	1,9	1,9
	Mal	41	3,5	3,5	5,4
	Regular	178	15,0	15,0	20,4
	Bien	333	28,0	28,1	48,6
	Muy Bien	609	51,3	51,4	100,0
	Total	1184	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1188	100,0		



Duración de la acción formativa

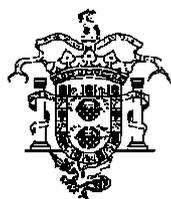
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	19	1,6	1,6	1,6
	Mal	30	2,5	2,5	4,1
	Regular	134	11,3	11,3	15,4
	Bien	342	28,8	28,9	44,3
	Muy Bien	660	55,6	55,7	100,0
	Total	1185	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		1188	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	22	1,9	1,9	1,9
	Mal	29	2,4	2,4	4,3
	Regular	111	9,3	9,4	13,7
	Bien	340	28,6	28,7	42,4
	Muy Bien	683	57,5	57,6	100,0
	Total	1185	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		1188	100,0		

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	31	2,6	2,6	2,6
	Mal	26	2,2	2,2	4,8
	Regular	115	9,7	9,7	14,5
	Bien	293	24,7	24,7	39,3
	Muy Bien	719	60,5	60,7	100,0
	Total	1184	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1188	100,0		



Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	33	2,8	2,8	2,8
	Mal	23	1,9	1,9	4,7
	Regular	112	9,4	9,5	14,2
	Bien	321	27,0	27,1	41,3
	Muy Bien	695	58,5	58,7	100,0
	Total	1184	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1188	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	16	1,3	1,4	1,4
	Mal	21	1,8	1,8	3,1
	Regular	99	8,3	8,4	11,5
	Bien	269	22,6	22,7	34,2
	Muy Bien	778	65,5	65,8	100,0
	Total	1183	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,4		
Total		1188	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	Bien	972	81,8	84,4	84,4
	Regular	142	12,0	12,3	96,8
	Escasa	37	3,1	3,2	100,0
	Total	1151	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	37	3,1		
Total		1188	100,0		