

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (PRESENCIAL) 2024

**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E
IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 servicio público: **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (PRESENCIAL) 2024** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Segundo semestre de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 39 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL de la acción formativa** con un valor de **4,68** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	39	4,59
Organización del curso	39	4,64
Adecuación del curso al puesto de trabajo	39	4,51
Duración del curso	39	4,46
Material Didáctico	38	4,55
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	38	4,68
Claridad expositiva del formador	39	4,74
Dominio de conocimientos del formador	39	4,74
Utilidad de los materiales entregados por el formador	39	4,69
Consecución de objetivos por parte del formador	39	4,72
Accesibilidad a las instalaciones	39	4,72
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores...)	39	4,62
Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa	39	4,59
Trato del personal del lugar donde se desarrollan los cursos	39	4,82

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
El curso ha alcanzado sus objetivos	5,2%	5,1%	89,7%	94,8%
Organización del curso	5,2%	0%	94,8%	94,8%
Adecuación del curso al puesto de trabajo	7,7%	2,6%	89,7%	92,3%
Duración del curso	5,1%	7,7%	87,2%	94,9%
Material Didáctico	5,2%	0%	94,8%	94,8%
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	5,2%	0%	94,8%	94,8%
Claridad expositiva del formador	2,6%	0%	97,4%	97,4%
Dominio de conocimientos del formador	2,6%	0%	97,4%	97,4%
Utilidad de los materiales entregados por el formador	2,6%	0%	97,4%	97,4%
Consecución de objetivos por parte del formador	2,6%	0%	97,4%	97,4%
Accesibilidad a las instalaciones	2,6%	2,6%	94,8%	97,4%
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores...)	5,1%	2,6%	92,3%	94,9%
Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa	5,1%	5,1%	89,8%	94,9%
Trato del personal del lugar donde se desarrollan los cursos	2,6%	0%	97,4%	97,4%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	23	59,0	62,2	62,2
	Masculino	14	35,9	37,8	100,0
	Total	37	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,1		
Total		39	100,0		

[FUNCIONARIO DE CARRERA] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	5,1	13,3	13,3
	A2	1	2,6	6,7	20,0
	C1	7	17,9	46,7	66,7
	C2	5	12,8	33,3	100,0
	Total	15	38,5	100,0	
Perdidos	Sistema	24	61,5		
Total		39	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	4	10,3	28,6	28,6
	A2	1	2,6	7,1	35,7
	C1	2	5,1	14,3	50,0
	C2	7	17,9	50,0	100,0
	Total	14	35,9	100,0	
Perdidos	Sistema	25	64,1		
Total		39	100,0		

[PERSONAL LABORAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	2,6	14,3	14,3
	A2	2	5,1	28,6	42,9
	C1	1	2,6	14,3	57,1
	C2	1	2,6	14,3	71,4
	E	1	2,6	14,3	85,7
	OTROS	1	2,6	14,3	100,0
	Total	7	17,9	100,0	
Perdidos	Sistema	32	82,1		
Total		39	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	39	100,0

[OTROS] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OTROS	1	2,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	38	97,4		
Total		39	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	1	2,6	2,6	2,6
	Regular	2	5,1	5,1	7,7
	Bien	7	17,9	17,9	25,6
	Muy bien	29	74,4	74,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,1	5,1	5,1
	Regular	3	7,7	7,7	12,8
	Bien	9	23,1	23,1	35,9
	Muy bien	25	64,1	64,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Marque, a través de qué medio le llega a UD. la información de los cursos ofertados:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	7,7	7,7	7,7
	Correo personal	3	7,7	7,7	15,4
	Correo de la CAM	20	51,3	51,3	66,7
	Por un amigo	4	10,3	10,3	76,9
	Por la WEB	8	20,5	20,5	97,4
	Por el BOME	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[El curso ha alcanzado sus objetivos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Mal	1	2,6	2,6	5,2
	Regular	2	5,1	5,1	10,3
	Bien	5	12,8	12,8	23,1
	Muy bien	30	76,9	76,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Organización del curso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Mal	1	2,6	2,6	5,2
	Bien	7	17,9	17,9	23,1
	Muy bien	30	76,9	76,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Adecuación del curso al puesto de trabajo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Mal	2	5,1	5,1	7,7
	Regular	1	2,6	2,6	10,3
	Bien	7	17,9	17,9	28,2
	Muy bien	28	71,8	71,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Duración del curso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,1	5,1	5,1
	Regular	3	7,7	7,7	12,8
	Bien	9	23,1	23,1	35,9
	Muy bien	25	64,1	64,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Material Didáctico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Mal	1	2,6	2,6	5,2
	Bien	10	25,6	26,4	31,6
	Muy bien	26	66,7	68,4	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

[CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Mal	1	2,6	2,6	5,2
	Bien	5	12,8	13,2	18,4
	Muy bien	31	79,5	81,6	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

[Claridad expositiva del formador]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Bien	6	15,3	15,3	17,9
	Muy bien	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Dominio de conocimientos del formador]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Bien	6	15,3	15,3	17,9
	Muy bien	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Utilidad de los materiales entregados por el formador]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Bien	8	20,5	20,5	23,1
	Muy bien	30	76,9	76,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Consecución de objetivos por parte del formador]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Bien	7	17,9	17,9	20,5
	Muy bien	31	79,5	79,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Regular	1	2,6	2,6	5,2
	Bien	5	12,7	12,7	17,9
	Muy bien	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores...)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,1	5,1	5,1
	Regular	1	2,6	2,6	7,7
	Bien	7	17,9	17,9	25,6
	Muy bien	29	74,4	74,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,1	5,1	5,1
	Regular	2	5,1	5,1	10,3
	Bien	6	15,4	15,4	25,6
	Muy bien	29	74,4	74,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Trato del personal del lugar donde se desarrollan los cursos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,6	2,6	2,6
	Bien	4	10,2	10,2	12,8
	Muy bien	34	87,2	87,2	100,0
	Total	39	100,0	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	BUENA	27	69,2	73,0	73,0
	REGULAR	7	17,9	18,9	91,9
	ESCASA	3	7,7	8,1	100,0
	Total	37	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,1		
Total		39	100,0		