CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES)

2022

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2022** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 24** 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 del servicio ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2022** con un valor de **4,67** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	24	4,75
Organización del curso	24	4,71
Adecuación del curso al puesto de trabajo	24	4,83
Duración del curso	24	4,54
Material Didáctico	24	4,71
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	24	**4,67**
Claridad expositiva del formador	24	4,79
Dominio de conocimientos del formador	24	4,92
Utilidad de los materiales entregados por el formador	24	4,88
Consecución de objetivos por parte del formador	24	4,79
Accesibilidad a las instalaciones	24	4,42
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores)	24	4,63
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	24	4,79

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
El curso ha alcanzado sus objetivos	0%	0%	100%	100%
Organización del curso	4,2%	0%	95,8%	95,8%
Adecuación del curso al puesto de trabajo	0%	0%	100%	100%
Duración del curso	0%	4,2%	95,8%	100%
Material Didáctico	0%	0%	100%	100%
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	0%	0%	100%	100%
Claridad expositiva del formador	0%	0%	100%	100%
Dominio de conocimientos del formador	0%	0%	100%	100%
Utilidad de los materiales entregados por el formador	0%	0%	100%	100%
Consecución de objetivos por parte del formador	0%	0%	100%	100%
Accesibilidad a las instalaciones	0%	20,8%	79,2%	100%
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores)	0%	4,2%	95,8%	100%
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	0%	0%	100%	100%

[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

NOMBRE DEL CURSO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DESFIBRILADOR	3	12,5	12,5	12,5
	INAP: PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA	9	37,5	37,5	50,0
	RECICLAJE DESFIBRILADOR (1ª EDICIÓN)	6	25,0	25,0	75,0
	RECICLAJE DESFIBRILADOR (2ª EDICIÓN)	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	5	20,8	20,8	20,8
	Masculino	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	8	33,3	88,9	88,9
	C2	1	4,2	11,1	100,0
	Total	9	37,5	100,0	
Perdidos	Sistema	15	62,5		
Total		24	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C2	1	4,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	23	95,8		
Total		24	100,0		

[PERSONAL LABORAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	4,2	33,3	33,3
	E	2	8,3	66,7	100,0
	Total	3	12,5	100,0	
Perdidos	Sistema	21	87,5		
Total		24	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	24	100,0

[OTROS] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	4,2	50,0	50,0
	E	1	4,2	50,0	100,0
	Total	2	8,3	100,0	
Perdidos	Sistema	22	91,7		
Total		24	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	Regular	3	12,5	12,5	12,5
	Bien	5	20,8	20,8	33,3
	Muy bien	16	66,7	66,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	8,3	8,3	8,3
	Mal	1	4,2	4,2	12,5
	Regular	2	8,3	8,3	20,8
	Bien	5	20,8	20,8	41,7

	Muy bien	14	58,3	58,3	100,0
	Total	24	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		8	33,3	33,3	33,3
	Correo personal	1	4,2	4,2	37,5
	Correo de la CAM	6	25,0	25,0	62,5
	Por un amigo	3	12,5	12,5	75,0
	Por la WEB	5	20,8	20,8	95,8
	Por el BOME	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[El curso ha alcanzado sus objetivos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	18	75,0	75,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Organización del curso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,2	4,2	4,2
	Bien	4	16,7	16,7	20,8
	Muy bien	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Adecuación del curso al puesto de trabajo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	16,7	16,7	16,7
	Muy bien	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Duración del curso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,2	4,2	4,2
	Bien	9	37,5	37,5	41,7
	Muy bien	14	58,3	58,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

[Material Didáctico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	29,2	29,2	29,2
	Muy bien	17	70,8	70,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	16	66,7	66,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	20,8	20,8	20,8
	Muy bien	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	8,3	8,3	8,3
	Muy bien	22	91,7	91,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	12,5	12,5	12,5
	Muy bien	21	87,5	87,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	20,8	20,8	20,8
	Muy bien	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	20,8	20,8	20,8
	Bien	4	16,7	16,7	37,5
	Muy bien	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO REALIZADO (PIZARRAS, ORDENADORES, ...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,2	4,2	4,2
	Bien	7	29,2	29,2	33,3
	Muy bien	16	66,7	66,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	20,8	20,8	20,8
	Muy bien	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	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	15	62,5	62,5	62,5
	REGULAR	5	20,8	20,8	83,3
	ESCASA	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	