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:

CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (PRESENCIAL) 2023

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) 2023** 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:** Durante el año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 30** 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** con un valor de **4,59** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	30	4,57
Organización del curso	29	4,72
Adecuación del curso al puesto de trabajo	29	4,52
Duración del curso	29	4,62
Material Didáctico	29	4,55
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	29	**4,59**
Claridad expositiva del formador	30	4,67
Dominio de conocimientos del formador	30	4,67
Utilidad de los materiales entregados por el formador	29	4,69
Consecución de objetivos por parte del formador	29	4,66
Accesibilidad a las instalaciones	29	4,55
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores…)	29	4,34
Trato del personal del lugar donde se desarrollan los cursos	29	4,45

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
El curso ha alcanzado sus objetivos	0%	13,3%	86,7%	100%
Organización del curso	0%	6,9%	93,1%	100%
Adecuación del curso al puesto de trabajo	0%	13,8%	86,2%	100%
Duración del curso	0%	3,4%	96,6%	100%
Material Didáctico	3,4%	6,9%	89,7%	96,6%
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	3,4%	6,9%	89,7%	96,6%
Claridad expositiva del formador	0%	10%	90%	100%
Dominio de conocimientos del formador	0%	10%	90%	100%
Utilidad de los materiales entregados por el formador	0%	10,3%	89,7%	100%
Consecución de objetivos por parte del formador	0%	10,3%	89,7%	100%
Accesibilidad a las instalaciones	0%	17,2%	82,8%	100%
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores…)	3,4%	17,3%	79,3%	96,6%
Trato del personal del lugar donde se desarrollan los cursos	6,9%	10,3%	82,8%	93,1%

[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	13	43,3	44,8	44,8
	Masculino	16	53,3	55,2	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

NOMBRE DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA EL CURSO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Consejería de Cultura	15	50,0	50,0	50,0
	CRUZ ROJA	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	4	13,3	33,3	33,3
	A2	1	3,3	8,3	41,7
	C1	5	16,7	41,7	83,3
	C2	2	6,7	16,7	100,0
	Total	12	40,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	60,0		
Total		30	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	6,7	20,0	20,0
	A2	2	6,7	20,0	40,0
	C1	3	10,0	30,0	70,0
	C2	3	10,0	30,0	100,0
	Total	10	33,3	100,0	
Perdidos	Sistema	20	66,7		
Total		30	100,0		

[PERSONAL LABORAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	3,3	14,3	14,3
	C1	2	6,7	28,6	42,9
	C2	1	3,3	14,3	57,1
	E	3	10,0	42,9	100,0
	Total	7	23,3	100,0	
Perdidos	Sistema	23	76,7		
Total		30	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	30	100,0

[OTROS] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	E	1	3,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	29	96,7		
Total		30	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	Mal	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	3	10,0	10,0	13,3
	Bien	7	23,3	23,3	36,7
	Muy bien	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	8	26,7	26,7	40,0
	Muy bien	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	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	10,0	10,0	10,0
	Correo personal	9	30,0	30,0	40,0
	Correo de la CAM	11	36,7	36,7	76,7
	Por la WEB	5	16,7	16,7	93,3
	Por el BOME	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

El curso ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	5	16,7	16,7	30,0
	Muy bien	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Organización del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,9	6,9
	Bien	4	13,3	13,8	20,7
	Muy bien	23	76,7	79,3	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Adecuación del curso al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,8	13,8
	Bien	6	20,0	20,7	34,5
	Muy bien	19	63,3	65,5	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Duración del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,3	3,4	3,4
	Bien	9	30,0	31,0	34,5
	Muy bien	19	63,3	65,5	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Material Didáctico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	3,4	3,4
	Regular	2	6,7	6,9	10,3
	Bien	6	20,0	20,7	31,0
	Muy bien	20	66,7	69,0	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	3,4	3,4
	Regular	2	6,7	6,9	10,3
	Bien	5	16,7	17,2	27,6
	Muy bien	21	70,0	72,4	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,0	10,0	10,0
	Bien	4	13,3	13,3	23,3
	Muy bien	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,0	10,0	10,0
	Bien	4	13,3	13,3	23,3
	Muy bien	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,0	10,3	10,3
	Bien	3	10,0	10,3	20,7
	Muy bien	23	76,7	79,3	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,0	10,3	10,3
	Bien	4	13,3	13,8	24,1
	Muy bien	22	73,3	75,9	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	17,2	17,2
	Bien	3	10,0	10,3	27,6
	Muy bien	21	70,0	72,4	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	3,4	3,4
	Regular	5	16,7	17,2	20,7
	Bien	6	20,0	20,7	41,4
	Muy bien	17	56,7	58,6	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,7	6,9	6,9
	Regular	3	10,0	10,3	17,2
	Bien	4	13,3	13,8	31,0
	Muy bien	20	66,7	69,0	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	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	20	66,7	69,0	69,0
	REGULAR	4	13,3	13,8	82,8
	ESCASA	5	16,7	17,2	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		