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 2012

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DIRECCIÓN GENERAL 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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN perteneciente a la Consejería de Administraciones Públicas. Dirección General de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante todo el año.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 487 encuestas en total desagregadas en: 432 encuestas pertenecientes a cursos online y 55 encuestas perteneciente a cursos presencial.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Este es el perfil del usuario del Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Sexo

		Porcentaje válido
Válidos	Femenino	69,2
	Masculino	30,8
	Total	100,0
Total		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

[FUNCIONARIO INTERINO]

		Porcentaje válido
Válidos	A1	8,3
	A2	25,0
	C1	8,3
	C2	16,7
	E	41,7
	Total	100,0
Total		

[FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Porcentaje válido
Válidos	A1	7,4
	A2	9,5
	C1	11,1
	C2	67,7
	E	4,2
	Total	100,0
Total		

[PERSONAL LABORAL]

		Porcentaje válido
Válidos	A1	8,6
	A2	41,2
	C1	11,2
	C2	26,2
	E	12,8
	Total	100,0
Total		

[PERSONAL EVENTUAL]

		Porcentaje válido
Válidos	A1	27,3
	A2	54,5
	C1	9,1
	C2	9,1
	Total	100,0
Total		

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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*** con un valor de 8,41 sobre 10.

Estadísticos descriptivos acumulativos 2012

	N	MEDIA (*)
El curso ha alcanzado sus objetivos	478	8,448
Organización del curso	479	8,405
Adecuación del curso al puesto de trabajo	478	7,870
Duración del curso	479	8,075
Documentación entregada por el Formador	479	8,468
Utilidad de la documentación entregada por el Formador	479	8,593
Valore los conocimientos del profesor sobre la materia	312	8,840
CALIDAD EN GENERAL DEL CURSO QUE HA REALIZADO	478	8,414

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estadísticos descriptivos de los cursos on line 2012

	N	MEDIA (*)
El curso ha alcanzado sus objetivos	**424**	**8,42**
Organización del curso	**424**	**8,32**
Adecuación del curso al puesto de trabajo	**424**	**7,94**
Duración del curso	**424**	**8,26**
Documentación entregada por el Formador	**424**	**8,56**
Utilidad de la documentación entregada por el Formador	**424**	**8,62**
Disponibilidad del Formador	**424**	**8,42**
El diseño del foro ha sido correcto	**257**	**8,04**
Valore los conocimientos del profesor sobre la materia	**257**	**8,72**
Descarga de la documentación	**423**	**8,54**
Enviar un documento al Formador	**423**	**8,34**
Seguimiento de su trabajo	**423**	**8,24**
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	**257**	**8,38**
La plataforma de formación ha resultado adecuada	**257**	**8,18**
La presentación de la plataforma es apropiada	**257**	**8,26**
CALIDAD EN GENERAL DEL CURSO QUE HA REALIZADO	**423**	**8,4**

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estadísticos descriptivos de los cursos presenciales 2012

	N	MEDIA (*)
El curso ha alcanzado sus objetivos	54	8,74
Organización del curso	55	9,02
Adecuación del curso al puesto de trabajo	54	7,26
Duración del curso	55	6,66
Material didáctico	55	7,82
CALIDAD,EN GENERAL,DEL CURSO QUE HA REALIZADO	55	8,54
Claridad expositiva del formador	55	9,24
Dominio de conocimientos del formador	55	9,42
Utilidad de los materiales entregados por el formador	55	8,4
Consecución de objetivos por parte del formador	54	8,7
Accesibilidad a las instalaciones	55	8,5
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	55	8,44
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	55	8,76

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas
(*) La media se mide en una escala del 1 al 10

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento:

	AÑO 2012			
	SATISFECHOS[1]	INSATISFECHOS[2]	CONFORME[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
El curso ha alcanzado sus objetivos	84,1%	3,8%	12,1%	96,2%
Organización del curso	81,2%	4,4%	14,4%	95,6%
Adecuación del curso al puesto de trabajo	68,8%	8,0%	23,2%	92,0%
Duración del curso	77,0%	6,1%	16,9%	93,9%
Documentación entregada por el formador	81,7%	13,4%	12,1%	93,8%
Utilidad de la documentación entregada por el formador	82,6%	12,6%	11,9%	94,5%
Valore los conocimientos del profesor sobre la materia	88,8%	1,6%	9,6%	98,4%
Calidad, en general, del curso que ha realizado	83,4%	4,6%	11,9%	95,3%

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.