

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 (DATOS GLOBALES) 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 (GLOBAL) 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:** **1820** 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 **4,51** 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)	1816	4,51
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	1812	4,51
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1817	4,48
Organización de la acción formativa	1817	4,51
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1817	4,40
Duración de la acción formativa	1814	4,53
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	1815	4,51
Documentación aportada por el Formador/a	1816	4,57
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1817	4,54
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1776	4,58

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
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	2,2%	7,3%	90,5%	97,8%
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	2,4%	8,4%	89,2%	97,6%
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	2,5%	7,7%	89,8%	97,5%
Organización de la acción formativa	2,4%	6,9%	90,7%	97,6%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	3,6%	11,3%	85,1%	96,4%
Duración de la acción formativa	1,8%	7,8%	90,4%	98,2%
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	2,5%	7,2%	90,3%	97,5%
Documentación aportada por el Formador/a	2,1%	6,2%	91,7%	97,9%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	2,2%	6,9%	90,9%	97,8%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	2,1%	6,3%	91,6%	97,9%

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	963	52,9	53,1	53,1
	Masculino	852	46,8	46,9	100,0
	Total	1815	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,3		
Total		1820	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	87	4,8	5,4	5,4
	Entre 1 y 5 años	433	23,8	26,6	32,0
	Más de 5 años	1105	60,7	68,0	100,0
	Total	1625	89,3	100,0	
Perdidos	Sistema	195	10,7		
Total		1820	100,0		

[Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1740	95,6	95,6	95,6
10	1	,1	,1	95,7
12	8	,4	,4	96,1
15	1	,1	,1	96,2
16	4	,2	,2	96,4
17	1	,1	,1	96,4
20	18	1,0	1,0	97,4
21	1	,1	,1	97,5
23	3	,2	,2	97,6
24	1	,1	,1	97,7
25	10	,5	,5	98,2
26	3	,2	,2	98,4
27	1	,1	,1	98,5
28	6	,3	,3	98,8
30	8	,4	,4	99,2
31	2	,1	,1	99,3
32	1	,1	,1	99,4
34	4	,2	,2	99,6

35	1	,1	,1	99,7
38	1	,1	,1	99,7
40	5	,3	,3	100,0
Total	1820	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	74	4,1	8,6	8,6
	A2	82	4,5	9,6	18,2
	C1	408	22,4	47,6	65,8
	C2	264	14,5	30,8	96,6
	E	29	1,6	3,4	100,0
	Total	857	47,1	100,0	
Perdidos	Sistema	963	52,9		
Total		1820	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	64	3,5	14,8	14,8
	A2	34	1,9	7,9	22,7
	C1	91	5,0	21,1	43,9
	C2	225	12,4	52,2	96,1
	E	17	,9	3,9	100,0
	Total	431	23,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1389	76,3		
Total		1820	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	45	2,5	9,7	9,7
	A2	71	3,9	15,3	24,9
	C1	61	3,4	13,1	38,1
	C2	249	13,7	53,5	91,6
	E	38	2,1	8,2	99,8
	6	1	,1	,2	100,0
	Total	465	25,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1355	74,5		
Total		1820	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	7	,4	29,2	29,2
	C2	15	,8	62,5	91,7
	E	2	,1	8,3	100,0
	Total	24	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1796	98,7		
Total		1820	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	,1	50,0	50,0
	6	1	,1	50,0	100,0
	Total	2	,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1818	99,9		
Total		1820	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	17	,9	,9	,9
	Mal	24	1,3	1,3	2,2
	Regular	132	7,3	7,3	9,5
	Bien	494	27,1	27,2	36,7
	Muy bien	1149	63,1	63,3	100,0
	Total	1816	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1820	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	,9	,9	,9
	Mal	27	1,5	1,5	2,4
	Regular	153	8,4	8,4	10,8
	Bien	443	24,3	24,5	35,3
	Muy bien	1173	64,5	64,7	100,0
	Total	1812	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,4		
Total		1820	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	182	10,0	10,3	10,3
	Correo de la CAM	896	49,2	50,6	60,9
	Por un amigo	150	8,2	8,5	69,3
	Por la web	345	19,0	19,5	88,8
	Por el BOME	198	10,9	11,2	100,0
	Total	1771	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	49	2,7		
Total		1820	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	,8	,8	,8
	Mal	31	1,7	1,7	2,5
	Regular	141	7,7	7,7	10,2
	Bien	509	28,0	28,0	38,2
	Muy bien	1122	61,6	61,8	100,0
	Total	1817	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1820	100,0		

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	,9	,9	,9
	Mal	28	1,5	1,5	2,4
	Regular	125	6,9	6,9	9,3
	Bien	498	27,4	27,4	36,7
	Muy bien	1150	63,2	63,3	100,0
	Total	1817	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1820	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	24	1,3	1,3	1,3
	Mal	42	2,3	2,3	3,6
	Regular	204	11,3	11,3	14,9
	Bien	467	25,7	25,7	40,6
	Muy bien	1080	59,3	59,4	100,0
	Total	1817	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1820	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,5	,6	,6
	Mal	23	1,2	1,2	1,8
	Regular	141	7,7	7,8	9,6
	Bien	467	25,7	25,7	35,3
	Muy bien	1173	64,5	64,7	100,0
	Total	1814	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,3		
Total		1820	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,5	,6	,6
	Mal	35	1,9	1,9	2,5
	Regular	131	7,2	7,2	9,7
	Bien	478	26,3	26,3	36,0
	Muy bien	1161	63,8	64,0	100,0
	Total	1815	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,3		
Total		1820	100,0		

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	,8	,8	,8
	Mal	25	1,3	1,3	2,1
	Regular	112	6,2	6,2	8,3
	Bien	431	23,7	23,7	32,0
	Muy bien	1234	67,8	68,0	100,0
	Total	1816	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1820	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	,7	,7	,7
	Mal	28	1,5	1,5	2,2
	Regular	126	6,9	6,9	9,1
	Bien	443	24,3	24,4	33,5
	Muy bien	1208	66,4	66,5	100,0
	Total	1817	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1820	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	,9	,9	,9
	Mal	21	1,2	1,2	2,1
	Regular	111	6,1	6,3	8,3
	Bien	400	22,0	22,5	30,9
	Muy bien	1228	67,5	69,1	100,0
	Total	1776	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	44	2,4		
Total		1820	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	1577	86,6	86,9	86,9
	Regular	192	10,5	10,6	97,5
	Escasa	46	2,5	2,5	100,0
	Total	1815	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,3		
Total		1820	100,0		