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 (DATOS GLOBALES)

# 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: **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES) 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: 2.016** 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 CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES) 2022** con un valor de **4,52** 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) | 2013 | **4,52** |
| Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas | 2011 | 4,49 |
| La acción formativa ha alcanzado sus objetivos | 2015 | 4,54 |
| Organización de la acción formativa | 2015 | 4,54 |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo | 2015 | 4,50 |
| Duración de la acción formativa | 2014 | 4,55 |
| CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO | 2015 | 4,55 |
| Documentación aportada por el Formador/a | 2015 | 4,61 |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a | 2015 | 4,58 |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia | 2013 | 4,62 |

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]** |
| Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM) | 2,7% | 7% | 90,3% | 97,3% |
| Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas | 4,2% | 5,9% | 89,9% | 95,8% |
| La acción formativa ha alcanzado sus objetivos | 2,1% | 6,1% | 91,8% | 97,9% |
| Organización de la acción formativa | 2,1% | 7,4% | 90,5% | 97,9% |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo | 1,9% | 8,9% | 89,2% | 98,1% |
| Duración de la acción formativa | 2% | 6,6% | 91,4% | 98% |
| CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO | 2,5% | 5,6% | 91,9% | 97,5% |
| Documentación aportada por el Formador/a | 2,7% | 4,4% | 92,9% | 97,3% |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a | 2,9% | 4,8% | 92,3% | 97,1% |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia | 2% | 5,5% | 92,5% | 98% |

[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 | 1124 | 55,8 | 55,8 | 55,8 |
| | Masculino | 891 | 44,2 | 44,2 | 100,0 |
| | Total | 2015 | 100,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,0 | | |
| Total | | 2016 | 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 | 6 | ,3 | ,3 | ,3 |
| | Mal | 49 | 2,4 | 2,4 | 2,7 |
| | Regular | 140 | 6,9 | 7,0 | 9,7 |
| | Bien | 514 | 25,5 | 25,5 | 35,2 |
| | Muy bien | 1304 | 64,7 | 64,8 | 100,0 |
| | Total | 2013 | 99,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | ,1 | | |
| Total | | 2016 | 100,0 | | |

**Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 21 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| | Mal | 64 | 3,2 | 3,2 | 4,2 |
| | Regular | 119 | 5,9 | 5,9 | 10,1 |
| | Bien | 510 | 25,3 | 25,4 | 35,5 |
| | Muy bien | 1297 | 64,3 | 64,5 | 100,0 |
| | Total | 2011 | 99,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | ,2 | | |
| Total | | 2016 | 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 | 227 | 11,3 | 11,4 | 11,4 |
| | Correo de la CAM | 831 | 41,2 | 41,8 | 53,2 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Por un amigo | 207 | 10,3 | 10,4 | 63,6 |
| | Por la web | 399 | 19,8 | 20,1 | 83,7 |
| | Por el BOME | 324 | 16,1 | 16,3 | 100,0 |
| | Total | 1988 | 98,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 28 | 1,4 | | |
| Total | | 2016 | 100,0 | | |

**La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 27 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Mal | 17 | ,8 | ,8 | 2,2 |
| | Regular | 122 | 6,1 | 6,1 | 8,2 |
| | Bien | 522 | 25,9 | 25,9 | 34,1 |
| | Muy bien | 1327 | 65,8 | 65,9 | 100,0 |
| | Total | 2015 | 100,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,0 | | |
| Total | | 2016 | 100,0 | | |

**Organización de la acción formativa**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 23 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Mal | 21 | 1,0 | 1,0 | 2,2 |
| | Regular | 150 | 7,4 | 7,4 | 9,6 |
| | Bien | 467 | 23,2 | 23,2 | 32,8 |
| | Muy bien | 1354 | 67,2 | 67,2 | 100,0 |
| | Total | 2015 | 100,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,0 | | |
| Total | | 2016 | 100,0 | | |

**Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 15 | ,7 | ,7 | ,7 |
| | Mal | 24 | 1,2 | 1,2 | 1,9 |
| | Regular | 180 | 8,9 | 8,9 | 10,9 |
| | Bien | 511 | 25,3 | 25,4 | 36,2 |
| | Muy bien | 1285 | 63,7 | 63,8 | 100,0 |
| | Total | 2015 | 100,0 | 100,0 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 1 | ,0 | | |
| Total | | 2016 | 100,0 | | |

**Duración de la acción formativa**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 19 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Mal | 22 | 1,1 | 1,1 | 2,0 |
| | Regular | 132 | 6,5 | 6,6 | 8,6 |
| | Bien | 491 | 24,4 | 24,4 | 33,0 |
| | Muy bien | 1350 | 67,0 | 67,0 | 100,0 |
| | Total | 2014 | 99,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | ,1 | | |
| Total | | 2016 | 100,0 | | |

**CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 27 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Mal | 25 | 1,2 | 1,2 | 2,6 |
| | Regular | 113 | 5,6 | 5,6 | 8,2 |
| | Bien | 495 | 24,6 | 24,6 | 32,8 |
| | Muy bien | 1355 | 67,2 | 67,2 | 100,0 |
| | Total | 2015 | 100,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,0 | | |
| Total | | 2016 | 100,0 | | |

**Documentación aportada por el Formador/a**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 27 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Mal | 29 | 1,4 | 1,4 | 2,8 |
| | Regular | 89 | 4,4 | 4,4 | 7,2 |
| | Bien | 420 | 20,8 | 20,8 | 28,0 |
| | Muy bien | 1450 | 71,9 | 72,0 | 100,0 |
| | Total | 2015 | 100,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,0 | | |
| Total | | 2016 | 100,0 | | |

**Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 32 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| | Mal | 26 | 1,3 | 1,3 | 2,9 |
| | Regular | 96 | 4,8 | 4,8 | 7,6 |
| | Bien | 445 | 22,1 | 22,1 | 29,7 |
| | Muy bien | 1416 | 70,2 | 70,3 | 100,0 |
| | Total | 2015 | 100,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,0 | | |
| Total | | 2016 | 100,0 | | |

**Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 23 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| | Mal | 18 | ,9 | ,9 | 2,0 |
| | Regular | 111 | 5,5 | 5,5 | 7,6 |
| | Bien | 403 | 20,0 | 20,0 | 27,6 |
| | Muy bien | 1458 | 72,3 | 72,4 | 100,0 |
| | Total | 2013 | 99,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | ,1 | | |
| Total | | 2016 | 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 | 1774 | 88,0 | 88,0 | 88,0 |
| | Regular | 203 | 10,1 | 10,1 | 98,1 |
| | Escasa | 38 | 1,9 | 1,9 | 100,0 |
| | Total | 2015 | 100,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,0 | | |
| Total | | 2016 | 100,0 | | |