

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.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	2013	<b>4,52</b>
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
<b>CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO</b>	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:

<b>AÑO 2022</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
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%
<b>CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO</b>	<b>2,5%</b>	<b>5,6%</b>	<b>91,9%</b>	<b>97,5%</b>
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%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> 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		