

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) 2021
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: **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES) 2021** 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1399 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) 2021** con un valor de **4,36** 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	1397	4,40
Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	1395	4,39
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1399	4,37
Organización de la acción formativa	1399	4,38
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1399	4,32
Duración de la acción formativa	1399	4,40
CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA	1399	4,36
Documentación aportada por el formador/a	1399	4,44
Utilidad de la documentación aportada por el formador/a	1399	4,43
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1398	4,49

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Nivel de calidad general del servicio prestado por el centro de estudio y formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	3,50%	10,70%	85,80%	96,50%
Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	3,90%	11,40%	84,70%	96,10%
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	3,80%	10,40%	85,80%	96,20%
Organización de la acción formativa	4%	11,80%	84,20%	96%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	2,60%	14,80%	82,60%	97,40%
Duración de la acción formativa	4,40%	10,10%	85,50%	95,60%
CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA	3,80%	10,90%	85,30%	96,20%
Documentación aportada por el formador/a	4,30%	9,30%	86,40%	95,70%
Utilidad de la documentación aportada por el formador/a	4,40%	9,30%	86,30%	95,60%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	2,70%	9,70%	87,60%	97,30%

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	744	53,2	53,2	53,2
	Masculino	654	46,7	46,8	100,0
	Total	1398	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1399	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	4	,3	,3	,3
	Mal	45	3,2	3,2	3,5
	Regular	150	10,7	10,7	14,2
	Bien	391	27,9	28,0	42,2
	Muy bien	807	57,7	57,8	100,0
	Total	1397	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1399	100,0		

Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,7	,7	,7
	Mal	44	3,1	3,2	3,9
	Regular	159	11,4	11,4	15,3
	Bien	358	25,6	25,7	40,9
	Muy bien	824	58,9	59,1	100,0
	Total	1395	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1399	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	106	7,6	7,6	7,6
	Correo de la CAM	713	51,0	51,0	58,6
	Por un amigo	133	9,5	9,5	68,1
	Por la web	257	18,4	18,4	86,5
	Por el BOME	188	13,4	13,5	100,0
	Total	1397	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1399	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	2,3	2,3	2,3
	Mal	21	1,5	1,5	3,8
	Regular	146	10,4	10,4	14,2
	Bien	394	28,2	28,2	42,4
	Muy bien	806	57,6	57,6	100,0
	Total	1399	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,1	1,1	1,1
	Mal	41	2,9	2,9	4,1
	Regular	165	11,8	11,8	15,9
	Bien	352	25,2	25,2	41,0
	Muy bien	825	59,0	59,0	100,0
	Total	1399	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,4	,4	,4
	Mal	31	2,2	2,2	2,6
	Regular	207	14,8	14,8	17,4
	Bien	421	30,1	30,1	47,5
	Muy bien	735	52,5	52,5	100,0
	Total	1399	100,0	100,0	



Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	2,3	2,3	2,3
	Mal	29	2,1	2,1	4,4
	Regular	141	10,1	10,1	14,4
	Bien	340	24,3	24,3	38,7
	Muy bien	857	61,3	61,3	100,0
	Total	1399	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	31	2,2	2,2	2,2
	Mal	23	1,6	1,6	3,9
	Regular	153	10,9	10,9	14,8
	Bien	392	28,0	28,0	42,8
	Muy bien	800	57,2	57,2	100,0
	Total	1399	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	34	2,4	2,4	2,4
	Mal	27	1,9	1,9	4,4
	Regular	130	9,3	9,3	13,7
	Bien	307	21,9	21,9	35,6
	Muy bien	901	64,4	64,4	100,0
	Total	1399	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	38	2,7	2,7	2,7
	Mal	24	1,7	1,7	4,4
	Regular	130	9,3	9,3	13,7
	Bien	310	22,2	22,2	35,9
	Muy bien	897	64,1	64,1	100,0
	Total	1399	100,0	100,0	



Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,1	1,1	1,1
	Mal	23	1,6	1,6	2,8
	Regular	136	9,7	9,7	12,5
	Bien	305	21,8	21,8	34,3
	Muy bien	918	65,6	65,7	100,0
	Total	1398	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1399	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	1196	85,5	85,6	85,6
	Regular	159	11,4	11,4	97,0
	Escasa	42	3,0	3,0	100,0
	Total	1397	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1399	100,0		

Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier PROPUESTA DE MEJORA al respecto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1205	86,1	86,1	86,1
	ALGUNOS CURSOS DEBERÍAN SER OBLIGATORIOS	1	,1	,1	86,2
	CURSOS PARA EDUCACIÓN INFANTIL	1	,1	,1	86,3
	CURSOS PARA POLICÍA LOCAL	2	,1	,1	86,4
	FALLOS EVALUACIÓN FECHA	1	,1	,1	86,5
	MANDAR LOS TÍTULOS AL CORREO	5	,4	,4	86,8
	MÁS CURSOS DE PERFECCIONAMIENTO	1	,1	,1	86,9
	MÁS CURSOS DE PERFECCIONAMIENTO	4	,3	,3	87,2
	MÁS CURSOS SOBRE EL ENVEJECIMIENTO	2	,1	,1	87,3
	MÁS DÍAS DE ASUNTOS PROPIOS	1	,1	,1	87,4



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



MÁS EJEMPLOS PRÁCTICOS	14	1,0	1,0	88,4
MÁS TIEMPO PARA TERMINAR EL CURSO	1	,1	,1	88,5
MÁS TIEMPO PARA TEST	1	,1	,1	88,6
MEJORAR PLATAFORMA	36	2,6	2,6	91,1
NO REPETIR CURSOS, MÁS VARIEDAD	53	3,8	3,8	94,9
POCO TIEMPO PARA TEST	1	,1	,1	95,0
TERMINAR EL CURSO A LO LARGO DEL AÑO	1	,1	,1	95,1
TODO PERFECTO	64	4,6	4,6	99,6
UN POCO LARGO	5	,4	,4	100,0
Total	1399	100,0	100,0	