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:

CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (GLOBAL) 2023

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) 2023** 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:** Durante el año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 1831** 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 **4,61** 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)]	1831	4,61
[Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas]	1829	4,58
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1831	4,61
Organización de la acción formativa	1830	4,60
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1829	4,56
Duración de la acción formativa	1830	4,63
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	1830	4,64
Documentación aportada por el Formador/a	1829	4,65
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1830	4,65
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1830	4,70

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

AÑO 2023				
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)]	1,4%	6%	92,6%	98,6%
[Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas]	2,2%	6,2%	91,6%	97,8%
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1,5%	5,8%	92,7%	98,5%
Organización de la acción formativa	1,8%	5,8%	92,4%	98,2%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	2%	8,5%	89,5%	98%
Duración de la acción formativa	1,6%	5,8%	92,6%	98,4%
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	1,6%	5%	93,4%	98,4%
Documentación aportada por el Formador/a	2,3%	5,2%	92,5%	97,7%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	2,1%	4,8%	93,1%	97,9%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1,2%	5%	93,8%	98,8%

[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	1064	58,1	58,2	58,2
	Masculino	763	41,7	41,8	100,0
	Total	1827	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1831	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	7	,4	,4	,4
	Mal	18	1,0	1,0	1,4
	Regular	109	6,0	6,0	7,3
	Bien	416	22,7	22,7	30,0
	Muy bien	1281	70,0	70,0	100,0
	Total	1831	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,5	,5	,5
	Mal	32	1,7	1,7	2,2
	Regular	114	6,2	6,2	8,5
	Bien	409	22,3	22,4	30,8
	Muy bien	1265	69,1	69,2	100,0
	Total	1829	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1831	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	192	10,5	10,5	10,5
	Correo de la CAM	854	46,6	46,7	57,3
	Por un amigo	157	8,6	8,6	65,8

	Por la web	315	17,2	17,2	83,1
	Por el BOME	309	16,9	16,9	100,0
	Total	1827	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1831	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,5	,5	,5
	Mal	18	1,0	1,0	1,5
	Regular	106	5,8	5,8	7,3
	Bien	406	22,2	22,2	29,5
	Muy bien	1291	70,5	70,5	100,0
	Total	1831	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,5	,5	,5
	Mal	23	1,3	1,3	1,8
	Regular	107	5,8	5,8	7,7
	Bien	400	21,8	21,9	29,5
	Muy bien	1290	70,5	70,5	100,0
	Total	1830	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1831	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,4	,4	,4
	Mal	29	1,6	1,6	2,0
	Regular	155	8,5	8,5	10,5
	Bien	367	20,0	20,1	30,6
	Muy bien	1270	69,4	69,4	100,0
	Total	1829	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1831	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,3	,3	,3
	Mal	25	1,4	1,4	1,6
	Regular	106	5,8	5,8	7,4
	Bien	367	20,0	20,1	27,5
	Muy bien	1327	72,5	72,5	100,0
	Total	1830	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1831	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,5	,5	,5
	Mal	21	1,1	1,1	1,6
	Regular	91	5,0	5,0	6,6
	Bien	380	20,8	20,8	27,4
	Muy bien	1329	72,6	72,6	100,0
	Total	1830	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1831	100,0		

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,0	1,0	1,0
	Mal	24	1,3	1,3	2,3
	Regular	96	5,2	5,2	7,5
	Bien	305	16,7	16,7	24,2
	Muy bien	1386	75,7	75,8	100,0
	Total	1829	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1831	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	,8	,8	,8
	Mal	24	1,3	1,3	2,1

	Regular	88	4,8	4,8	6,9
	Bien	329	18,0	18,0	24,9
	Muy bien	1374	75,0	75,1	100,0
	Total	1830	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1831	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,5	,5	,5
	Mal	12	,7	,7	1,2
	Regular	91	5,0	5,0	6,2
	Bien	292	15,9	16,0	22,1
	Muy bien	1425	77,8	77,9	100,0
	Total	1830	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1831	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	1631	89,1	89,1	89,1
	Regular	161	8,8	8,8	97,9
	Escasa	38	2,1	2,1	100,0
	Total	1830	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1831	100,0		