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 DE LA ACCIÓN FORMATIVA ONLINE DEL 1º SEMESTRE DE 2022 : "ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD"

CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
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 la acción formativa online: **ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD (1º SEMESTRE 2022)** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 49** 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL de la acción formativa online: ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,49** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	49	4,51
Organización de la acción formativa	49	4,47
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	49	4,69
Duración de la acción formativa	49	4,49
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	49	4,53
La presentación de la plataforma es apropiada	49	4,51
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	49	**4,49**
Documentación aportada por el Formador/a	49	4,57
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	49	4,57
Disponibilidad del Formador/a	49	4,47
El diseño del foro ha sido correcto	49	4,43
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	49	4,53
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	49	4,49

Fuente: Dirección General de Atención, Participación ciudadana y Juventud.

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

1º SEMESTRE DE 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	4,1%	10,2%	85,7%	95,9%
Organización de la acción formativa	6,1%	6,1%	87,8%	93,9%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	0,0%	4,1%	95,9%	100,0%
Duración de la acción formativa	4,1%	8,2%	87,7%	95,9%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	4,0%	4,1%	91,9%	96,0%
La presentación de la plataforma es apropiada	4,0%	8,2%	87,8%	96,0%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	6,1%	8,2%	85,7%	93,9%
Documentación aportada por el Formador/a	6,1%	2,0%	91,9%	93,9%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	4,1%	4,1%	91,8%	95,9%
Disponibilidad del Formador/a	4,1%	14,3%	81,6%	95,9%
El diseño del foro ha sido correcto	4,0%	14,3%	81,7%	96,0%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	6,1%	8,2%	85,7%	93,9%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	4,1%	10,2%	85,7%	95,9%

Fuente: Dirección General de Atención, Participación ciudadana y Juventud.

[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

Nombre de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD	49	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	34	69,4	69,4	69,4
	Masculino	15	30,6	30,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	5	10,2	10,6	10,6
	Entre 1 y 5 años	4	8,2	8,5	19,1
	Más de 5 años	38	77,6	80,9	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

[Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	49	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	4,1	11,1	11,1
	A2	1	2,0	5,6	16,7
	C1	6	12,2	33,3	50,0
	C2	8	16,3	44,4	94,4
	E	1	2,0	5,6	100,0

	Total	18	36,7	100,0	
Perdidos	Sistema	31	63,3		
Total		49	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	2,0	11,1	11,1
	C1	4	8,2	44,4	55,6
	C2	3	6,1	33,3	88,9
	E	1	2,0	11,1	100,0
	Total	9	18,4	100,0	
Perdidos	Sistema	40	81,6		
Total		49	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	4,1	9,1	9,1
	A2	4	8,2	18,2	27,3
	C1	5	10,2	22,7	50,0
	C2	7	14,3	31,8	81,8
	E	4	8,2	18,2	100,0
	Total	22	44,9	100,0	
Perdidos	Sistema	27	55,1		
Total		49	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	2,0	50,0	50,0
	C1	1	2,0	50,0	100,0
	Total	2	4,1	100,0	
Perdidos	Sistema	47	95,9		
Total		49	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	2,0	100,0	100,0

Perdidos	Sistema	48	98,0		
Total		49	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	Mal	2	4,1	4,1	4,1
	Regular	7	14,3	14,3	18,4
	Bien	10	20,4	20,4	38,8
	Muy bien	30	61,2	61,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	3	6,1	6,1	8,2
	Regular	4	8,2	8,2	16,3
	Bien	13	26,5	26,5	42,9
	Muy bien	28	57,1	57,1	100,0
	Total	49	100,0	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	10	20,4	20,4	20,4
	Correo de la CAM	19	38,8	38,8	59,2
	Por un amigo	9	18,4	18,4	77,6
	Por la web	7	14,3	14,3	91,8
	Por el BOME	4	8,2	8,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,1	4,1
	Regular	5	10,2	10,2	14,3
	Bien	6	12,2	12,2	26,5
	Muy bien	36	73,5	73,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,1	4,1
	Mal	1	2,0	2,0	6,1
	Regular	3	6,1	6,1	12,2
	Bien	9	18,4	18,4	30,6
	Muy bien	34	69,4	69,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,1	4,1	4,1
	Bien	11	22,4	22,4	26,5
	Muy bien	36	73,5	73,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,1	4,1
	Regular	4	8,2	8,2	12,2
	Bien	9	18,4	18,4	30,6
	Muy bien	34	69,4	69,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	2,0	2,0	4,1
	Regular	2	4,1	4,1	8,2
	Bien	12	24,5	24,5	32,7
	Muy bien	33	67,3	67,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	2,0	2,0	4,1
	Regular	4	8,2	8,2	12,2
	Bien	9	18,4	18,4	30,6
	Muy bien	34	69,4	69,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,1	4,1
	Mal	1	2,0	2,0	6,1
	Regular	4	8,2	8,2	14,3
	Bien	6	12,2	12,2	26,5
	Muy bien	36	73,5	73,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,1	4,1
	Mal	1	2,0	2,0	6,1
	Regular	1	2,0	2,0	8,2
	Bien	8	16,3	16,3	24,5
	Muy bien	37	75,5	75,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,1	4,1
	Regular	2	4,1	4,1	8,2
	Bien	9	18,4	18,4	26,5
	Muy bien	36	73,5	73,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,1	4,1
	Regular	7	14,3	14,3	18,4
	Bien	4	8,2	8,2	26,5
	Muy bien	36	73,5	73,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	2,0	2,0	4,1
	Regular	7	14,3	14,3	18,4
	Bien	7	14,3	14,3	32,7
	Muy bien	33	67,3	67,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	2	4,1	4,1	6,1
	Regular	4	8,2	8,2	14,3
	Bien	5	10,2	10,2	24,5
	Muy bien	37	75,5	75,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,1	4,1
	Regular	5	10,2	10,2	14,3
	Bien	7	14,3	14,3	28,6
	Muy bien	35	71,4	71,4	100,0
	Total	49	100,0	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	41	83,7	83,7	83,7
	Regular	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		40	81,6	81,6	81,6
	CURSOS SOBRE ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	2,0	2,0	83,7
	Más cursos enfocados a los técnicos de Educación Infantil.	1	2,0	2,0	85,7
	Mayor accesibilidad al curso. Que fuese menor engorroso y complicado completarlo.	1	2,0	2,0	87,8
	ME GUSTARIA REALIZAR MAS CURSOS SOBRE LA EDUCACION INFANTIL, DIRIGIDOS A LOS TECNICOS DE EDUCACION INFANTIL	1	2,0	2,0	89,8
	NINGUNA PROPUESTA	1	2,0	2,0	91,8
	NO TENGO NINGUNA PROPUESTA	1	2,0	2,0	93,9
	Perfecto todo	1	2,0	2,0	95,9
	Se necesitan cursos más prácticos, en nuestra labor diaria con los usuarios. Sin dejar de lado la teoría.	1	2,0	2,0	98,0
	TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	