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 : "GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO"

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: **GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO (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: 21** 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: GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	21	4,67
Organización de la acción formativa	21	4,67
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	21	4,67
Duración de la acción formativa	21	4,71
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	21	4,62
La presentación de la plataforma es apropiada	21	4,52
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	21	**4,71**
Documentación aportada por el Formador/a	21	4,76
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	21	4,76
Disponibilidad del Formador/a	21	4,76
El diseño del foro ha sido correcto	21	4,62
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	21	4,81
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	21	4,76

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	0,0%	4,8%	95,2%	100,0%
Organización de la acción formativa	0,0%	4,8%	95,2%	100,0%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	0,0%	9,5%	90,5%	100,0%
Duración de la acción formativa	0,0%	4,8%	95,2%	100,0%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	0,0%	9,5%	90,5%	100,0%
La presentación de la plataforma es apropiada	0,0%	9,5%	90,5%	100,0%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	0,0%	4,8%	95,2%	100,0%
Documentación aportada por el Formador/a	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Disponibilidad del Formador/a	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
El diseño del foro ha sido correcto	0,0%	4,8%	95,2%	100,0%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%

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	GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	21	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	76,2	76,2	76,2
	Masculino	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	1	4,8	5,0	5,0
	Más de 5 años	19	90,5	95,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

[Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	21	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	4,8	9,1	9,1
	C2	9	42,9	81,8	90,9
	E	1	4,8	9,1	100,0
	Total	11	52,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	47,6		
Total		21	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	4,8	50,0	50,0
	C2	1	4,8	50,0	100,0
	Total	2	9,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	90,5		
Total		21	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	3	14,3	37,5	37,5
	C2	1	4,8	12,5	50,0
	E	4	19,0	50,0	100,0
	Total	8	38,1	100,0	
Perdidos	Sistema	13	61,9		
Total		21	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	21	100,0

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	21	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	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	Bien	5	23,8	23,8	28,6
	Muy bien	15	71,4	71,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,5	9,5	9,5
	Bien	4	19,0	19,0	28,6
	Muy bien	15	71,4	71,4	100,0
	Total	21	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	5	23,8	23,8	23,8
	Correo de la CAM	5	23,8	23,8	47,6
	Por la web	10	47,6	47,6	95,2
	Por el BOME	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	Bien	5	23,8	23,8	28,6
	Muy bien	15	71,4	71,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	Bien	5	23,8	23,8	28,6
	Muy bien	15	71,4	71,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,5	9,5	9,5
	Bien	3	14,3	14,3	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	Bien	4	19,0	19,0	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,5	9,5	9,5
	Bien	4	19,0	19,0	28,6
	Muy bien	15	71,4	71,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,5	9,5	9,5
	Bien	6	28,6	28,6	38,1
	Muy bien	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	Bien	4	19,0	19,0	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	23,8	23,8	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	23,8	23,8	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	23,8	23,8	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	Bien	6	28,6	28,6	33,3
	Muy bien	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	19,0	19,0	19,0
	Muy bien	17	81,0	81,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	23,8	23,8	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	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	19	90,5	90,5	90,5
	Regular	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	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		20	95,2	95,2	95,2
	MAS CURSOS SOBRE LEY 39/2015 Y ESTATUTO DE MELILLA	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	