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 2º SEMESTRE DE 2022 : "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA"

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: **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (2º 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 2º semestre del ejercicio 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 28** 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: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (2º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,50** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	28	4,43
Organización de la acción formativa	28	4,46
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	28	4,43
Duración de la acción formativa	28	4,61
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	28	4,43
La presentación de la plataforma es apropiada	28	4,46
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	28	**4,50**
Documentación aportada por el Formador/a	28	4,39
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	28	4,46
Disponibilidad del Formador/a	28	4,46
El diseño del foro ha sido correcto	28	4,54
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	28	4,43
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	28	4,54

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:

2º SEMESTRE DE 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	3,6%	3,6%	92,8%	96,4%
Organización de la acción formativa	3,6%	3,6%	92,8%	96,4%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	3,6%	7,1%	89,3%	96,4%
Duración de la acción formativa	3,6%	0,0%	96,4%	96,4%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	3,6%	3,6%	92,8%	96,4%
La presentación de la plataforma es apropiada	3,6%	10,7%	85,7%	96,4%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	3,6%	10,7%	85,7%	96,4%
Documentación aportada por el Formador/a	3,6%	14,3%	82,1%	96,4%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	3,6%	10,7%	85,7%	96,4%
Disponibilidad del Formador/a	3,6%	7,1%	89,3%	96,4%
El diseño del foro ha sido correcto	3,6%	7,1%	89,3%	96,4%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	3,6%	10,7%	85,7%	96,4%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	7,1%	3,6%	89,3%	92,9%

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	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	29	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	18	62,1	64,3	64,3
	Masculino	10	34,5	35,7	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	3	10,3	10,7	10,7
	Entre 1 y 5 años	3	10,3	10,7	21,4
	Más de 5 años	22	75,9	78,6	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

[Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	29	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	6,9	18,2	18,2
	C1	2	6,9	18,2	36,4
	C2	6	20,7	54,5	90,9

	E	1	3,4	9,1	100,0
	Total	11	37,9	100,0	
Perdidos	Sistema	18	62,1		
Total		29	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	3,4	14,3	14,3
	C2	6	20,7	85,7	100,0
	Total	7	24,1	100,0	
Perdidos	Sistema	22	75,9		
Total		29	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C2	3	10,3	37,5	37,5
	E	5	17,2	62,5	100,0
	Total	8	27,6	100,0	
Perdidos	Sistema	21	72,4		
Total		29	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	29	100,0

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	3,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	28	96,6		
Total		29	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	Bien	10	34,5	35,7	35,7
	Muy bien	18	62,1	64,3	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,4	3,6	3,6
	Bien	11	37,9	39,3	42,9
	Muy bien	16	55,2	57,1	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	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	1	3,4	3,6	3,6
	Correo de la CAM	13	44,8	46,4	50,0
	Por un amigo	4	13,8	14,3	64,3
	Por la web	8	27,6	28,6	92,9
	Por el BOME	2	6,9	7,1	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	1	3,4	3,6	7,1
	Bien	10	34,5	35,7	42,9
	Muy bien	16	55,2	57,1	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		

Total		29	100,0		

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	1	3,4	3,6	7,1
	Bien	9	31,0	32,1	39,3
	Muy bien	17	58,6	60,7	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	2	6,9	7,1	10,7
	Bien	8	27,6	28,6	39,3
	Muy bien	17	58,6	60,7	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Bien	7	24,1	25,0	28,6
	Muy bien	20	69,0	71,4	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	1	3,4	3,6	7,1
	Bien	10	34,5	35,7	42,9

	Muy bien	16	55,2	57,1	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	3	10,3	10,7	14,3
	Bien	5	17,2	17,8	32,1
	Muy bien	19	65,5	67,9	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	3	10,3	10,7	14,3
	Bien	4	13,8	14,3	28,6
	Muy bien	20	69,0	71,4	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	4	13,8	14,3	17,9
	Bien	5	17,2	17,8	35,7
	Muy bien	18	62,1	64,3	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	3	10,3	10,7	14,3
	Bien	5	17,2	17,8	32,1
	Muy bien	19	65,5	67,9	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	2	6,9	7,1	10,7
	Bien	7	24,1	25,0	35,7
	Muy bien	18	62,1	64,3	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	2	6,9	7,1	10,7
	Bien	5	17,2	17,9	28,6
	Muy bien	20	69,0	71,4	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	3	10,3	10,7	14,3
	Bien	6	20,7	21,4	35,7
	Muy bien	18	62,1	64,3	100,0
	Total	28	96,6	100,0	

Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Mal	1	3,4	3,5	7,1
	Regular	1	3,4	3,6	10,7
	Bien	4	13,8	14,3	25,0
	Muy bien	21	72,4	75,0	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	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	26	89,7	92,9	92,9
	Regular	2	6,9	7,1	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	-Todo bien	1	3,4	3,4	3,4
		25	86,2	86,2	89,7
	La pregunta de este cuestionario "marque el grupo al que pertenece" no funciona, se marcan todas las categorías	1	3,4	3,4	93,1
	se debería exigir un poco bastante más interés a los formadores	1	3,4	3,4	96,6
	Todo bien	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	