

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 2021:
"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 Administraciones Públicas 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 (2º SEMESTRE 2021)** 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 2021

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 34 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 (2º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,06** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	34	4,09
Organización de la acción formativa	34	4,09
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	34	4,38
Duración de la acción formativa	34	4,24
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	34	4,00
La presentación de la plataforma es apropiada	34	4,00
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	34	4,06
Documentación aportada por el Formador/a	34	4,12
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	34	4,18
Disponibilidad del Formador/a	34	4,18
El diseño del foro ha sido correcto	34	4,06
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	34	4,03
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	34	4,12

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 2021				
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	79,4	8,8	11,8	91,2
Organización de la acción formativa	76,6	5,8	17,6	94,2
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	85,3	0	14,7	100
Duración de la acción formativa	76,5	5,9	17,6	94,1
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	73,6	8,8	17,6	91,2
La presentación de la plataforma es apropiada	73,6	8,8	17,6	91,2
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	76,5	8,8	14,7	91,2
Documentación aportada por el Formador/a	73,6	8,8	17,6	91,2
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	73,6	8,8	17,6	91,2
Disponibilidad del Formador/a	70,6	2,9	26,5	97,1
El diseño del foro ha sido correcto	70,6	8,8	20,6	91,2
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	70,6	8,8	20,6	91,2
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	67,6	5,9	26,5	94,1

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

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

³ Conforme: Es el valor *regular*

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	34	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	47,1	47,1	47,1
	Masculino	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 1 y 5 años	2	5,9	6,5	6,5
	Más de 5 años	29	85,3	93,5	100,0
	Total	31	91,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,8		
Total		34	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		32	94,1	94,1	94,1
	37	2	5,9	5,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

[FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	2,9	7,7	7,7
	A2	3	8,8	23,1	30,8
	C1	2	5,9	15,4	46,2
	C2	6	17,6	46,2	92,3
	E	1	2,9	7,7	100,0

	Total	13	38,2	100,0
Perdidos	Sistema	21	61,8	
Total		34	100,0	

[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	2,9	12,5	12,5
	C1	1	2,9	12,5	25,0
	C2	5	14,7	62,5	87,5
	E	1	2,9	12,5	100,0
	Total	8	23,5	100,0	
Perdidos	Sistema	26	76,5		
Total		34	100,0		

[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	2,9	9,1	9,1
	A2	3	8,8	27,3	36,4
	C2	5	14,7	45,5	81,8
	E	2	5,9	18,2	100,0
	Total	11	32,4	100,0	
Perdidos	Sistema	23	67,6		
Total		34	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	2,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	33	97,1		
Total		34	100,0		

[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	34	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	1	2	5,9	5,9	5,9
	3	5	14,7	14,7	20,6
	4	12	35,3	35,3	55,9
	5	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	2,9	2,9	2,9
	3	5	14,7	14,7	17,6
	4	13	38,2	38,2	55,9
	5	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	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	6	17,6	17,6	17,6
	Correo de la CAM	18	52,9	52,9	70,6
	Por un amigo	3	8,8	8,8	79,4
	Por la web	3	8,8	8,8	88,2
	Por el BOME	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	5,9	5,9
	Mal	1	2,9	2,9	8,8
	Regular	4	11,8	11,8	20,6
	Bien	12	35,3	35,3	55,9
	Muy bien	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado



Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Mal	1	2,9	2,9	5,9
	Regular	6	17,6	17,6	23,5
	Bien	12	35,3	35,3	58,8
	Muy bien	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	14,7	14,7	14,7
	Bien	11	32,4	32,4	47,1
	Muy bien	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,9	5,9	5,9
	Regular	6	17,6	17,6	23,5
	Bien	8	23,5	23,5	47,1
	Muy bien	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	5,9	5,9
	Mal	1	2,9	2,9	8,8
	Regular	6	17,6	17,6	26,5
	Bien	11	32,4	32,4	58,8
	Muy bien	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	8,8	8,8	8,8
	Regular	6	17,6	17,6	26,5
	Bien	10	29,4	29,4	55,9



Muy bien	15	44,1	44,1	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Calidad en general de la acción formativa que ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	5,9	5,9
	Mal	1	2,9	2,9	8,8
	Regular	5	14,7	14,7	23,5
	Bien	11	32,4	32,4	55,9
	Muy bien	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	5,9	5,9
	Mal	1	2,9	2,9	8,8
	Regular	6	17,6	17,6	26,5
	Bien	7	20,6	20,6	47,1
	Muy bien	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	5,9	5,9
	Mal	1	2,9	2,9	8,8
	Regular	6	17,6	17,6	26,5
	Bien	5	14,7	14,7	41,2
	Muy bien	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	9	26,5	26,5	29,4
	Bien	7	20,6	20,6	50,0
	Muy bien	17	50,0	50,0	100,0

Total	34	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	5,9	5,9
	Mal	1	2,9	2,9	8,8
	Regular	7	20,6	20,6	29,4
	Bien	7	20,6	20,6	50,0
	Muy bien	17	50,0	50,0	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Mal	2	5,9	5,9	8,8
	Regular	7	20,6	20,6	29,4
	Bien	9	26,5	26,5	55,9
	Muy bien	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,9	5,9	5,9
	Regular	9	26,5	26,5	32,4
	Bien	6	17,6	17,6	50,0
	Muy bien	17	50,0	50,0	100,0
	Total	34	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	27	79,4	79,4	79,4
	Regular	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	