

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 DE LA
ACCIÓN FORMATIVA ONLINE DEL 2º SEMESTRE DE 2023:
"ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD"**

**CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
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 la acción formativa online: **ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD (2º SEMESTRE 2023)** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 32 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 de la acción formativa online: ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD (2º SEMESTRE 2023)** con un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	32	4,56
Organización de la acción formativa	32	4,59
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	32	4,56
Duración de la acción formativa	32	4,59
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	32	4,56
La presentación de la plataforma es apropiada	32	4,44
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	32	4,56
Documentación aportada por el Formador/a	32	4,59
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	32	4,56
Disponibilidad del Formador/a	32	4,59
El diseño del foro ha sido correcto	32	4,53
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	32	4,59
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	32	4,53

Fuente: Dirección General de Administración Pública.

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

2º SEMESTRE DE 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	0%	6,3%	93,7%	100%
Organización de la acción formativa	0%	3,1%	96,9%	100%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	3,1%	6,3%	90,6%	96,9%
Duración de la acción formativa	0%	0%	100%	100%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	0%	3,1%	96,9%	100%
La presentación de la plataforma es apropiada	0%	12,5%	87,5%	100%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	0%	3,1%	96,9%	100%
Documentación aportada por el Formador/a	0%	3,1%	96,9%	100%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	0%	3,1%	96,9%	100%
Disponibilidad del Formador/a	0%	3,1%	96,6%	100%
El diseño del foro ha sido correcto	0%	3,1%	96,9%	100%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	0%	3,1%	96,9%	100%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	0%	3,1%	96,9%	100%

Fuente: Dirección General de Administración Pública.

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 FRECUENCIAS:

Nombre de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ATENCIÓN AL CIUDADANO CON DISCAPACIDAD	32	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	25	78,1	78,1	78,1
	Masculino	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 1 y 5 años	1	3,1	3,8	3,8
	Más de 5 años	25	78,1	96,2	100,0
	Total	26	81,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	18,8		
Total		32	100,0		

[Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		27	84,4	84,4	84,4
	+ de 20	1	3,1	3,1	87,5
	19 AÑOS	1	3,1	3,1	90,6
	23 AÑOS	1	3,1	3,1	93,8
	35 AÑOS	1	3,1	3,1	96,9
	Más de 17 años	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	3,1	7,7	7,7
	A2	3	9,4	23,1	30,8



	C1	1	3,1	7,7	38,5
	C2	8	25,0	61,5	100,0
	Total	13	40,6	100,0	
Perdidos	Sistema	19	59,4		
Total		32	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	32	100,0

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	3,1	5,6	5,6
	A2	5	15,6	27,8	33,3
	C1	3	9,4	16,7	50,0
	C2	6	18,8	33,3	83,3
	E	3	9,4	16,7	100,0
	Total	18	56,3	100,0	
Perdidos	Sistema	14	43,8		
Total		32	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	32	100,0

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	32	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	2	6,3	6,3	6,3
	Bien	11	34,4	34,4	40,6
	Muy bien	19	59,4	59,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bien	12	37,5	37,5	40,6
	Muy bien	19	59,4	59,4	100,0
	Total	32	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	4	12,5	12,5	12,5
	Correo de la CAM	18	56,3	56,3	68,8
	Por un amigo	2	6,3	6,3	75,0
	Por la web	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,3	6,3	6,3
	Bien	10	31,2	31,2	37,5
	Muy bien	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bien	11	34,4	34,4	37,5
	Muy bien	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,1	3,1
	Regular	2	6,3	6,3	9,4
	Bien	7	21,9	21,9	31,3
	Muy bien	22	68,7	68,7	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	40,6	40,6	40,6
	Muy bien	19	59,4	59,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bien	12	37,5	37,5	40,6
	Muy bien	19	59,4	59,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	12,5	12,5	12,5
	Bien	10	31,3	31,3	43,8
	Muy bien	18	56,2	56,2	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bien	12	37,5	37,5	40,6
	Muy bien	19	59,4	59,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bien	11	34,4	34,4	37,5
	Muy bien	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bien	12	37,5	37,5	40,6
	Muy bien	19	59,4	59,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bien	11	34,4	34,4	37,5
	Muy bien	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bien	13	40,6	40,6	43,8
	Muy bien	18	56,3	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bien	11	34,4	34,4	37,5
	Muy bien	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bien	13	40,6	40,6	43,8
	Muy bien	18	56,3	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



¿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	28	87,5	87,5	87,5
	Regular	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	