

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:
"COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO"**

**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: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO (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:** 26 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: **COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO (2º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,23** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|--|----|-------|
| La acción formativa ha alcanzado sus objetivos | 26 | 4,31 |
| Organización de la acción formativa | 26 | 4,31 |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo | 26 | 4,46 |
| Duración de la acción formativa | 26 | 4,38 |
| La disponibilidad de la plataforma es adecuada | 26 | 4,04 |
| La presentación de la plataforma es apropiada | 26 | 4,00 |
| Calidad en general de la acción formativa que ha realizado | 26 | 4,23 |
| Documentación aportada por el Formador/a | 26 | 4,42 |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a | 26 | 4,46 |
| Disponibilidad del Formador/a | 26 | 4,12 |
| El diseño del foro ha sido correcto | 26 | 4,15 |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia | 26 | 4,38 |
| Seguimiento de su trabajo por el formador/a | 26 | 4,08 |

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 | 80,8 | 3,8 | 15,4 | 96,2 |
| Organización de la acción formativa | 77 | 3,8 | 19,2 | 96,2 |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo | 88,5 | 0 | 11,5 | 100 |
| Duración de la acción formativa | 80,8 | 3,8 | 15,4 | 96,2 |
| La disponibilidad de la plataforma es adecuada | 69,2 | 0 | 30,8 | 100 |
| La presentación de la plataforma es apropiada | 65,4 | 3,8 | 30,8 | 96,2 |
| Calidad en general de la acción formativa que ha realizado | 77 | 3,8 | 19,2 | 96,2 |
| Documentación aportada por el Formador/a | 84,7 | 3,8 | 11,5 | 96,2 |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a | 84,7 | 3,8 | 11,5 | 96,2 |
| Disponibilidad del Formador/a | 69,3 | 7,6 | 23,1 | 92,4 |
| El diseño del foro ha sido correcto | 69,3 | 3,8 | 26,9 | 96,2 |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia | 84,7 | 3,8 | 11,5 | 96,2 |
| Seguimiento de su trabajo por el formador/a | 65,5 | 7,6 | 26,9 | 92,4 |

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 | COMUNICACION E INFORMACION AL CIUDADANO | 26 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Femenino | 16 | 61,5 | 61,5 | 61,5 |
| | Masculino | 10 | 38,5 | 38,5 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Señale los años trabajados en la Administración Pública

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Menos de 1 año | 2 | 7,7 | 8,0 | 8,0 |
| | Entre 1 y 5 años | 1 | 3,8 | 4,0 | 12,0 |
| | Más de 5 años | 22 | 84,6 | 88,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 96,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 3,8 | | |
| Total | | 26 | 100,0 | | |

Señale los años trabajados en la Administración Pública

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 26 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

[FUNCIONARIO DE CARRERA]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A1 | 1 | 3,8 | 7,1 | 7,1 |
| | C1 | 2 | 7,7 | 14,3 | 21,4 |
| | C2 | 10 | 38,5 | 71,4 | 92,9 |
| | E | 1 | 3,8 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 14 | 53,8 | 100,0 | |

| | | | | | |
|----------|---------|----|-------|--|--|
| Perdidos | Sistema | 12 | 46,2 | | |
| Total | | 26 | 100,0 | | |

[FUNCIONARIO INTERINO]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | C2 | 2 | 7,7 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 24 | 92,3 | | |
| Total | | 26 | 100,0 | | |

[PERSONAL LABORAL]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A1 | 1 | 3,8 | 12,5 | 12,5 |
| | C2 | 6 | 23,1 | 75,0 | 87,5 |
| | E | 1 | 3,8 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 8 | 30,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 18 | 69,2 | | |
| Total | | 26 | 100,0 | | |

[PERSONAL EVENTUAL]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | A1 | 1 | 3,8 | 50,0 | 50,0 |
| | C2 | 1 | 3,8 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 2 | 7,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 24 | 92,3 | | |
| Total | | 26 | 100,0 | | |

[OTROS]

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 26 | 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 | 2 | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | 3 | 5 | 19,2 | 19,2 | 23,1 |

| | | | | |
|-------|----|-------|-------|-------|
| 4 | 4 | 15,4 | 15,4 | 38,5 |
| 5 | 16 | 61,5 | 61,5 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos 2 | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| 3 | 4 | 15,4 | 15,4 | 19,2 |
| 4 | 5 | 19,2 | 19,2 | 38,5 |
| 5 | 16 | 61,5 | 61,5 | 100,0 |
| Total | 26 | 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 | 2 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| Correo de la CAM | 18 | 69,2 | 69,2 | 76,9 |
| Por un amigo | 2 | 7,7 | 7,7 | 84,6 |
| Por la web | 2 | 7,7 | 7,7 | 92,3 |
| Por el BOME | 2 | 7,7 | 7,7 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| Regular | 4 | 15,4 | 15,4 | 19,2 |
| Bien | 6 | 23,1 | 23,1 | 42,3 |
| Muy bien | 15 | 57,7 | 57,7 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Organización de la acción formativa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| Regular | 5 | 19,2 | 19,2 | 23,1 |
| Bien | 4 | 15,4 | 15,4 | 38,5 |
| Muy bien | 16 | 61,5 | 61,5 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 3 | 11,5 | 11,5 | 11,5 |
| | Bien | 8 | 30,8 | 30,8 | 42,3 |
| | Muy bien | 15 | 57,7 | 57,7 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Duración de la acción formativa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | Regular | 4 | 15,4 | 15,4 | 19,2 |
| | Bien | 4 | 15,4 | 15,4 | 34,6 |
| | Muy bien | 17 | 65,4 | 65,4 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 8 | 30,8 | 30,8 | 30,8 |
| | Bien | 9 | 34,6 | 34,6 | 65,4 |
| | Muy bien | 9 | 34,6 | 34,6 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

La presentación de la plataforma es apropiada

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | Regular | 8 | 30,8 | 30,8 | 34,6 |
| | Bien | 7 | 26,9 | 26,9 | 61,5 |
| | Muy bien | 10 | 38,5 | 38,5 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Calidad en general de la acción formativa que ha realizado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | Regular | 5 | 19,2 | 19,2 | 23,1 |

| | | | | |
|----------|----|-------|-------|-------|
| Bien | 6 | 23,1 | 23,1 | 46,2 |
| Muy bien | 14 | 53,8 | 53,8 | 100,0 |
| Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Documentación aportada por el Formador/a

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | Regular | 3 | 11,5 | 11,5 | 15,4 |
| | Bien | 5 | 19,2 | 19,2 | 34,6 |
| | Muy bien | 17 | 65,4 | 65,4 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | Regular | 3 | 11,5 | 11,5 | 15,4 |
| | Bien | 4 | 15,4 | 15,4 | 30,8 |
| | Muy bien | 18 | 69,2 | 69,2 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Disponibilidad del Formador/a

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | Mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 7,7 |
| | Regular | 6 | 23,1 | 23,1 | 30,8 |
| | Bien | 4 | 15,4 | 15,4 | 46,2 |
| | Muy bien | 14 | 53,8 | 53,8 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

El diseño del foro ha sido correcto

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | Regular | 7 | 26,9 | 26,9 | 30,8 |
| | Bien | 5 | 19,2 | 19,2 | 50,0 |
| | Muy bien | 13 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | Regular | 3 | 11,5 | 11,5 | 15,4 |
| | Bien | 6 | 23,1 | 23,1 | 38,5 |
| | Muy bien | 16 | 61,5 | 61,5 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | Mal | 1 | 3,8 | 3,8 | 7,7 |
| | Regular | 7 | 26,9 | 26,9 | 34,6 |
| | Bien | 3 | 11,5 | 11,5 | 46,2 |
| | Muy bien | 14 | 53,8 | 53,8 | 100,0 |
| | Total | 26 | 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 | 24 | 92,3 | 92,3 | 92,3 |
| | Regular | 2 | 7,7 | 7,7 | 100,0 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |