

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:
"ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS
SERVICIOS PÚBLICOS"**

**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: ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS (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:** 27 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: ACCESO ELECTRÓNICOS DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS (2º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,15** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	27	4,15
Organización de la acción formativa	27	4,11
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	27	4,30
Duración de la acción formativa	27	4,33
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	27	4,11
La presentación de la plataforma es apropiada	27	4,07
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	27	4,15
Documentación aportada por el Formador/a	27	4,11
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	27	4,11
Disponibilidad del Formador/a	27	4,22
El diseño del foro ha sido correcto	27	4,11
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	27	4,26
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	27	4,15

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	70,4	11,1	18,5	88,9
Organización de la acción formativa	66,7	7,4	25,9	92,6
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	66,7	0	33,3	100
Duración de la acción formativa	81,5	7,4	11,1	92,6
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	66,7	7,4	25,9	92,6
La presentación de la plataforma es apropiada	66,7	14,8	18,5	85,2
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	70,4	11,1	18,5	88,9
Documentación aportada por el Formador/a	70,4	11,1	18,5	88,9
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	77,8	11,1	11,1	88,9
Disponibilidad del Formador/a	77,8	3,7	18,5	96,3
El diseño del foro ha sido correcto	74,1	11,1	14,8	88,9
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	74,1	11,1	14,8	88,9
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	66,7	3,7	29,6	96,3

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	ACCESO ELECTRONICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PUBLICOS	27	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	59,3	59,3	59,3
	Masculino	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	1	3,7	3,7	3,7
	Entre 1 y 5 años	2	7,4	7,4	11,1
	Más de 5 años	24	88,9	88,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	27	100,0	100,0	100,0

[FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	5	18,5	31,3	31,3
	A2	3	11,1	18,8	50,0
	C1	2	7,4	12,5	62,5
	C2	6	22,2	37,5	100,0
	Total	16	59,3	100,0	
Perdidos	Sistema	11	40,7		
Total		27	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	3,7	25,0	25,0
	C1	1	3,7	25,0	50,0
	C2	2	7,4	50,0	100,0
	Total	4	14,8	100,0	
Perdidos	Sistema	23	85,2		
Total		27	100,0		

[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	2	7,4	33,3	33,3
	C2	2	7,4	33,3	66,7
	E	2	7,4	33,3	100,0
	Total	6	22,2	100,0	
Perdidos	Sistema	21	77,8		
Total		27	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	3,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	26	96,3		
Total		27	100,0		

[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	27	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	3	4	14,8	14,8	14,8
	4	6	22,2	22,2	37,0
	5	17	63,0	63,0	100,0

Total	27	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 3	3	11,1	11,1	11,1
4	8	29,6	29,6	40,7
5	16	59,3	59,3	100,0
Total	27	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 de la CAM	18	66,7	66,7	66,7
Por la web	8	29,6	29,6	96,3
Por el BOME	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
Mal	2	7,4	7,4	11,1
Regular	5	18,5	18,5	29,6
Bien	3	11,1	11,1	40,7
Muy bien	16	59,3	59,3	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	2	7,4	7,4	7,4
Regular	7	25,9	25,9	33,3
Bien	4	14,8	14,8	48,1
Muy bien	14	51,9	51,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	33,3	33,3	33,3
	Bien	1	3,7	3,7	37,0
	Muy bien	17	63,0	63,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	7,4	7,4	7,4
	Regular	3	11,1	11,1	18,5
	Bien	4	14,8	14,8	33,3
	Muy bien	18	66,7	66,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	7,4	7,4	7,4
	Regular	7	25,9	25,9	33,3
	Bien	2	7,4	7,4	40,7
	Muy bien	16	59,3	59,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	7,4	7,4	7,4
	Mal	2	7,4	7,4	14,8
	Regular	5	18,5	18,5	33,3
	Bien	1	3,7	3,7	37,0
	Muy bien	17	63,0	63,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Calidad en general de la acción formativa que ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Mal	2	7,4	7,4	11,1

Regular	5	18,5	18,5	29,6
Bien	3	11,1	11,1	40,7
Muy bien	16	59,3	59,3	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	3	11,1	11,1	11,1
Regular	5	18,5	18,5	29,6
Bien	2	7,4	7,4	37,0
Muy bien	17	63,0	63,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	3	11,1	11,1	11,1
Regular	3	11,1	11,1	22,2
Bien	6	22,2	22,2	44,4
Muy bien	15	55,6	55,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
Regular	5	18,5	18,5	22,2
Bien	7	25,9	25,9	48,1
Muy bien	14	51,9	51,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	2	7,4	7,4	7,4
Mal	1	3,7	3,7	11,1
Regular	4	14,8	14,8	25,9
Bien	5	18,5	18,5	44,4
Muy bien	15	55,6	55,6	100,0

Total	27	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	11,1	11,1	11,1
	Regular	4	14,8	14,8	25,9
	Bien	3	11,1	11,1	37,0
	Muy bien	17	63,0	63,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	3,7	3,7
	Regular	8	29,6	29,6	33,3
	Bien	4	14,8	14,8	48,1
	Muy bien	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	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	25	92,6	92,6	92,6
	Regular	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	