

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 1º SEMESTRE DE 2021:  
"TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS, REGISTRO  
DE DOCUMENTOS"**

**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: **TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS, REGISTRO DE DOCUMENTOS (1º 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 1º semestre del ejercicio 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 37 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: TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS, REGISTRO DE DOCUMENTOS (1º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,46** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	37	4,46
Organización de la acción formativa	37	4,65
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	37	4,70
Duración de la acción formativa	37	4,54
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	37	4,41
La presentación de la plataforma es apropiada	37	4,32
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	37	4,46
Documentación aportada por el Formador/a	37	4,59
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	37	4,59
Disponibilidad del Formador/a	37	4,43
El diseño del foro ha sido correcto	37	4,43
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	37	4,70
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	37	4,38

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:

1º SEMESTRE DE 2021				
VALORACIÓN	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	89,2	2,7	8,1	97,3
Organización de la acción formativa	94,6	2,7	2,7	97,3
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	94,6	0	5,4	100
Duración de la acción formativa	91,9	5,4	2,7	94,6
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	83,8	5,4	10,8	94,6
La presentación de la plataforma es apropiada	83,8	5,4	10,8	94,6
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	91,9	2,7	5,4	97,3
Documentación aportada por el Formador/a	94,6	5,4	0	94,6
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	94,6	5,4	0	94,6
Disponibilidad del Formador/a	86,5	5,4	8,1	94,6
El diseño del foro ha sido correcto	89,2	2,7	8,1	97,3
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	97,3	0	2,7	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	86,5	5,4	8,1	94,6

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

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor *regular*.

<sup>4</sup> 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	TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRONICOS, REGISTRO DE DOCUMENTOS	37	100,0	100,0	100,0

#### **Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	26	70,3	70,3	70,3
	Masculino	11	29,7	29,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

#### **Señale los años trabajados en la Administración Pública**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 1 y 5 años	4	10,8	11,1	11,1
	Más de 5 años	32	86,5	88,9	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
	Total	37	100,0		

#### **Señale los años trabajados en la Administración Pública**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	37	100,0	100,0	100,0

#### **[FUNCIONARIO DE CARRERA]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	4	10,8	17,4	17,4
	C1	4	10,8	17,4	34,8
	C2	13	35,1	56,5	91,3
	E	2	5,4	8,7	100,0



	Total	23	62,2	100,0	
Perdidos	Sistema	14	37,8		
Total		37	100,0		

**[FUNCIONARIO INTERINO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C2	2	5,4	66,7	66,7
	E	1	2,7	33,3	100,0
	Total	3	8,1	100,0	
Perdidos	Sistema	34	91,9		
Total		37	100,0		

**[PERSONAL LABORAL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	5,4	28,6	28,6
	A2	2	5,4	28,6	57,1
	C1	2	5,4	28,6	85,7
	C2	1	2,7	14,3	100,0
	Total	7	18,9	100,0	
Perdidos	Sistema	30	81,1		
Total		37	100,0		

**[PERSONAL EVENTUAL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	2,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	36	97,3		
Total		37	100,0		

**[OTROS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	2,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	36	97,3		
Total		37	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	2,7	2,7	2,7
	3	2	5,4	5,4	8,1
	4	8	21,6	21,6	29,7
	5	26	70,3	70,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	2,7	2,7	2,7
	3	3	8,1	8,1	10,8
	4	7	18,9	18,9	29,7
	5	26	70,3	70,3	100,0
	Total	37	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	10,8	10,8	10,8
	Correo de la CAM	21	56,8	56,8	67,6
	Por un amigo	4	10,8	10,8	78,4
	Por la web	5	13,5	13,5	91,9
	Por el BOME	3	8,1	8,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,7	2,7	2,7
	Regular	3	8,1	8,1	10,8
	Bien	10	27,0	27,0	37,8
	Muy bien	23	62,2	62,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**Organización de la acción formativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,7	2,7	2,7



Regular	1	2,7	2,7	5,4
Bien	7	18,9	18,9	24,3
Muy bien	28	75,7	75,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,4	5,4	5,4
	Bien	7	18,9	18,9	24,3
	Muy bien	28	75,7	75,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**Duración de la acción formativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,7	2,7	2,7
	Mal	1	2,7	2,7	5,4
	Regular	1	2,7	2,7	8,1
	Bien	8	21,6	21,6	29,7
	Muy bien	26	70,3	70,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,7	2,7	2,7
	Mal	1	2,7	2,7	5,4
	Regular	4	10,8	10,8	16,2
	Bien	7	18,9	18,9	35,1
	Muy bien	24	64,9	64,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**La presentación de la plataforma es apropiada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,7	2,7	2,7
	Mal	1	2,7	2,7	5,4
	Regular	4	10,8	10,8	16,2
	Bien	10	27,0	27,0	43,2



Muy bien	21	56,8	56,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Calidad en general de la acción formativa que ha realizado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,7	2,7	2,7
	Regular	2	5,4	5,4	8,1
	Bien	12	32,4	32,4	40,5
	Muy bien	22	59,5	59,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**Documentación aportada por el Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,7	2,7	2,7
	Mal	1	2,7	2,7	5,4
	Bien	8	21,6	21,6	27,0
	Muy bien	27	73,0	73,0	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,4	5,4	5,4
	Bien	7	18,9	18,9	24,3
	Muy bien	28	75,7	75,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**Disponibilidad del Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,4	5,4	5,4
	Regular	3	8,1	8,1	13,5
	Bien	9	24,3	24,3	37,8
	Muy bien	23	62,2	62,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**El diseño del foro ha sido correcto**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,7	2,7	2,7
	Regular	3	8,1	8,1	10,8
	Bien	12	32,4	32,4	43,2
	Muy bien	21	56,8	56,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,7	2,7	2,7
	Bien	9	24,3	24,3	27,0
	Muy bien	27	73,0	73,0	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**Seguimiento de su trabajo por el formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,7	2,7	2,7
	Mal	1	2,7	2,7	5,4
	Regular	3	8,1	8,1	13,5
	Bien	10	27,0	27,0	40,5
	Muy bien	22	59,5	59,5	100,0
	Total	37	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	30	81,1	81,1	81,1
	Regular	7	18,9	18,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	