

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:**

**"LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN  
DE LAS AA.PP (2ª EDICIÓN)"**

**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: LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA.PP (2ª ED) (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:** 22 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: LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA.PP (2ª ED) (2º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,14** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	22	4,14
Organización de la acción formativa	22	4,09
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	22	4,14
Duración de la acción formativa	22	4,36
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	22	4,18
La presentación de la plataforma es apropiada	22	4,14
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	22	4,14
Documentación aportada por el Formador/a	22	4,09
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	22	4,05
Disponibilidad del Formador/a	22	4,23
El diseño del foro ha sido correcto	22	4,00
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	22	4,14
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	22	4,05

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	72,8	9	18,2	91
Organización de la acción formativa	72,8	13,6	13,6	86,4
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	77,3	4,5	18,2	95,5
Duración de la acción formativa	77,3	0	22,7	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	72,8	4,5	22,7	95,5
La presentación de la plataforma es apropiada	77,4	9	13,6	91
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	77,4	9	13,6	91
Documentación aportada por el Formador/a	77,4	18,1	4,5	81,9
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	72,8	13,6	13,6	86,4
Disponibilidad del Formador/a	68,2	4,5	27,3	95,5
El diseño del foro ha sido correcto	63,7	9	27,3	91
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	72,8	9	18,2	91
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	72,8	13,6	13,6	86,4

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	LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA.PP (2ª ED)	22	100,0	100,0	100,0

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	9	40,9	40,9	40,9
	Masculino	13	59,1	59,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	1	4,5	4,8	4,8
	Entre 1 y 5 años	3	13,6	14,3	19,0
	Más de 5 años	17	77,3	81,0	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	22	100,0	100,0	100,0

#### [FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	9,1	16,7	16,7
	A2	2	9,1	16,7	33,3
	C1	5	22,7	41,7	75,0
	C2	2	9,1	16,7	91,7



	E	1	4,5	8,3	100,0
	Total	12	54,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	45,5		
Total		22	100,0		

**[FUNCIONARIO INTERINO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	4,5	20,0	20,0
	C1	2	9,1	40,0	60,0
	C2	2	9,1	40,0	100,0
	Total	5	22,7	100,0	
Perdidos	Sistema	17	77,3		
Total		22	100,0		

**[PERSONAL LABORAL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	4,5	14,3	14,3
	A2	1	4,5	14,3	28,6
	C1	2	9,1	28,6	57,1
	C2	3	13,6	42,9	100,0
	Total	7	31,8	100,0	
Perdidos	Sistema	15	68,2		
Total		22	100,0		

**[PERSONAL EVENTUAL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	4,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	21	95,5		
Total		22	100,0		

**[OTROS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	4,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	21	95,5		
Total		22	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	18,2	18,2	18,2
4	5	22,7	22,7	40,9
5	13	59,1	59,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 3	4	18,2	18,2	18,2
4	3	13,6	13,6	31,8
5	15	68,2	68,2	100,0
Total	22	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	27,3	27,3	27,3
Correo de la CAM	8	36,4	36,4	63,6
Por un amigo	2	9,1	9,1	72,7
Por la web	4	18,2	18,2	90,9
Por el BOME	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	4,5	4,5	4,5
Mal	1	4,5	4,5	9,1
Regular	4	18,2	18,2	27,3
Bien	4	18,2	18,2	45,5
Muy bien	12	54,5	54,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

**Organización de la acción formativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------



Válidos	Muy mal	1	4,5	4,5	4,5
	Mal	2	9,1	9,1	13,6
	Regular	3	13,6	13,6	27,3
	Bien	4	18,2	18,2	45,5
	Muy bien	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,5	4,5	4,5
	Regular	4	18,2	18,2	22,7
	Bien	7	31,8	31,8	54,5
	Muy bien	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

#### Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	22,7	22,7	22,7
	Bien	4	18,2	18,2	40,9
	Muy bien	13	59,1	59,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

#### La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,5	4,5	4,5
	Regular	5	22,7	22,7	27,3
	Bien	4	18,2	18,2	45,5
	Muy bien	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

#### La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,5	4,5	4,5
	Mal	1	4,5	4,5	9,1
	Regular	3	13,6	13,6	22,7
	Bien	6	27,3	27,3	50,0

Muy bien	11	50,0	50,0	100,0
Total	22	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,5	4,5	4,5
	Mal	1	4,5	4,5	9,1
	Regular	3	13,6	13,6	22,7
	Bien	6	27,3	27,3	50,0
	Muy bien	11	50,0	50,0	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

#### Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,5	4,5	4,5
	Mal	3	13,6	13,6	18,2
	Regular	1	4,5	4,5	22,7
	Bien	5	22,7	22,7	45,5
	Muy bien	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,1	9,1	9,1
	Mal	1	4,5	4,5	13,6
	Regular	3	13,6	13,6	27,3
	Bien	4	18,2	18,2	45,5
	Muy bien	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

#### Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,5	4,5	4,5
	Regular	6	27,3	27,3	31,8
	Bien	2	9,1	9,1	40,9
	Muy bien	13	59,1	59,1	100,0

Total	22	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**El diseño del foro ha sido correcto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,5	4,5	4,5
	Mal	1	4,5	4,5	9,1
	Regular	6	27,3	27,3	36,4
	Bien	3	13,6	13,6	50,0
	Muy bien	11	50,0	50,0	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,5	4,5	4,5
	Mal	1	4,5	4,5	9,1
	Regular	4	18,2	18,2	27,3
	Bien	4	18,2	18,2	45,5
	Muy bien	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,5	4,5	4,5
	Mal	2	9,1	9,1	13,6
	Regular	3	13,6	13,6	27,3
	Bien	5	22,7	22,7	50,0
	Muy bien	11	50,0	50,0	100,0
	Total	22	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	19	86,4	86,4	86,4
	Regular	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	