

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:
"SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CAM"**

**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: SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CAM (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:** 15 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: SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CAM (2º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,73** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	15	4,73
Organización de la acción formativa	15	4,73
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	15	4,73
Duración de la acción formativa	15	4,87
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	15	4,20
La presentación de la plataforma es apropiada	15	4,20
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	15	4,73
Documentación aportada por el Formador/a	15	4,80
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	15	4,67
Disponibilidad del Formador/a	15	4,67
El diseño del foro ha sido correcto	15	4,67
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	15	4,80
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	15	4,73

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	100	0	0	100
Organización de la acción formativa	100	0	0	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	93,3	0	6,7	100
Duración de la acción formativa	100	0	0	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	80	13,3	6,7	86,7
La presentación de la plataforma es apropiada	73,4	13,3	13,3	86,7
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	100	0	0	100
Documentación aportada por el Formador/a	100	0	0	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	100	0	0	100
Disponibilidad del Formador/a	100	0	0	100
El diseño del foro ha sido correcto	93,3	0	6,7	100
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	100	0	0	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	100	0	0	100

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	SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CAM	15	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	4	26,7	26,7	26,7
	Masculino	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	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	6,7	8,3	8,3
	Más de 5 años	11	73,3	91,7	100,0
	Total	12	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	20,0		
Total		15	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		13	86,7	86,7	86,7
	28	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

[FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	6,7	11,1	11,1
	C1	4	26,7	44,4	55,6
	C2	2	13,3	22,2	77,8
	E	2	13,3	22,2	100,0

	Total	9	60,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	40,0		
Total		15	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	6,7	50,0	50,0
	C2	1	6,7	50,0	100,0
	Total	2	13,3	100,0	
Perdidos	Sistema	13	86,7		
Total		15	100,0		

[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C2	2	13,3	66,7	66,7
	E	1	6,7	33,3	100,0
	Total	3	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	80,0		
Total		15	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	15	100,0

[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	15	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	1	6,7	6,7	6,7
	4	4	26,7	26,7	33,3
	5	10	66,7	66,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	6,7	6,7	6,7
	4	20,0	20,0	26,7
	5	73,3	73,3	100,0
Total	15	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	3	20,0	20,0
	Correo de la CAM	6	40,0	60,0
	Por la web	4	26,7	86,7
	Por el BOME	2	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	26,7	26,7
	Muy bien	11	73,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	26,7	26,7
	Muy bien	11	73,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	6,7	6,7
	Bien	2	13,3	20,0
	Muy bien	12	80,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	13,3	13,3	13,3
	Muy bien	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	13,3	13,3	13,3
	Regular	1	6,7	6,7	20,0
	Bien	2	13,3	13,3	33,3
	Muy bien	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	13,3	13,3	13,3
	Regular	2	13,3	13,3	26,7
	Muy bien	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Calidad en general de la acción formativa que ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	26,7	26,7	26,7
	Muy bien	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	6,7	6,7	6,7
	Bien	3	20,0	20,0	26,7
	Muy bien	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	26,7	26,7	26,7
	Muy bien	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	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
--	------------	------------	-------------------	----------------------



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Válidos	Bien	12	80,0	80,0	80,0
	Regular	2	13,3	13,3	93,3
	Escasa	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	