

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:
"INFORMES, DOCUMENTOS Y PLANTILLAS ADMINISTRATIVAS"**

**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: INFORMES, DOCUMENTOS Y PLANTILLAS ADMINISTRATIVAS (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: INFORMES, DOCUMENTOS Y PLANTILLAS ADMINISTRATIVAS (2º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,59** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	22	4,68
Organización de la acción formativa	22	4,73
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	22	4,50
Duración de la acción formativa	22	4,73
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	22	4,50
La presentación de la plataforma es apropiada	22	4,50
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	22	4,59
Documentación aportada por el Formador/a	22	4,68
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	22	4,68
Disponibilidad del Formador/a	22	4,59
El diseño del foro ha sido correcto	22	4,36
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	22	4,73
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	22	4,59

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	95,5	0	4,5	100
Organización de la acción formativa	95,5	0	4,5	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	90,9	0	9,1	100
Duración de la acción formativa	95,5	0	4,5	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	95,5	0	4,5	100
La presentación de la plataforma es apropiada	95,5	0	4,5	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	95,5	0	4,5	100
Documentación aportada por el Formador/a	95,5	0	4,5	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	95,5	0	4,5	100
Disponibilidad del Formador/a	95,5	0	4,5	100
El diseño del foro ha sido correcto	81,8	0	18,2	100
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	95,5	0	4,5	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	95,5	0	4,5	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	INFORMES, DOCUMENTOS Y PLANTILLAS ADMINISTRATIVAS	22	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	11	50,0	50,0	50,0
	Masculino	11	50,0	50,0	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	5,0	5,0
	Entre 1 y 5 años	3	13,6	15,0	20,0
	Más de 5 años	16	72,7	80,0	100,0
	Total	20	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,1		
Total		22	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		20	90,9	90,9	90,9
	14	1	4,5	4,5	95,5
	37	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

[FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	9,1	20,0	20,0



	C1	2	9,1	20,0	40,0
	C2	5	22,7	50,0	90,0
	E	1	4,5	10,0	100,0
	Total	10	45,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	54,5		
Total		22	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	4,5	50,0	50,0
	E	1	4,5	50,0	100,0
	Total	2	9,1	100,0	
Perdidos	Sistema	20	90,9		
Total		22	100,0		

[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	3	13,6	33,3	33,3
	C1	3	13,6	33,3	66,7
	C2	3	13,6	33,3	100,0
	Total	9	40,9	100,0	
Perdidos	Sistema	13	59,1		
Total		22	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	4,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	21	95,5		
Total		22	100,0		

[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	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	1	4,5	4,5	4,5
4	7	31,8	31,8	36,4
5	14	63,6	63,6	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 1	1	4,5	4,5	4,5
3	1	4,5	4,5	9,1
4	5	22,7	22,7	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	4	18,2	18,2	18,2
Correo de la CAM	7	31,8	31,8	50,0
Por un amigo	3	13,6	13,6	63,6
Por la web	5	22,7	22,7	86,4
Por el BOME	3	13,6	13,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	4,5	4,5	4,5
Bien	5	22,7	22,7	27,3
Muy bien	16	72,7	72,7	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	4,5	4,5	4,5

Bien	4	18,2	18,2	22,7
Muy bien	17	77,3	77,3	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,1	9,1	9,1
	Bien	7	31,8	31,8	40,9
	Muy bien	13	59,1	59,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	4	18,2	18,2	22,7
	Muy bien	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	9	40,9	40,9	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	Regular	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	9	40,9	40,9	45,5
	Muy bien	12	54,5	54,5	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	Regular	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	7	31,8	31,8	36,4
	Muy bien	14	63,6	63,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	5	22,7	22,7	27,3
	Muy bien	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	5	22,7	22,7	27,3
	Muy bien	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	7	31,8	31,8	36,4
	Muy bien	14	63,6	63,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

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



Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	4	18,2	18,2	22,7
	Muy bien	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	7	31,8	31,8	36,4
	Muy bien	14	63,6	63,6	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	21	95,5	95,5	95,5
	Escasa	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	