

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:  
"NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y REVISIÓN DE ACTOS  
ADMINISTRATIVOS"**

**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: NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS (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:** 32 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: NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES Y REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS (2º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	32	4,59
Organización de la acción formativa	32	4,56
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	32	4,63
Duración de la acción formativa	32	4,50
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	32	4,47
La presentación de la plataforma es apropiada	32	4,38
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	32	4,56
Documentación aportada por el Formador/a	32	4,66
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	32	4,59
Disponibilidad del Formador/a	32	4,53
El diseño del foro ha sido correcto	32	4,41
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	32	4,69
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	32	4,47

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	90,6	3,1	6,3	96,9
Organización de la acción formativa	87,5	3,1	9,4	96,9
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	96,9	0	3,1	100
Duración de la acción formativa	87,5	3,1	9,4	96,9
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	87,4	6,3	6,3	93,7
La presentación de la plataforma es apropiada	84,3	9,4	6,3	90,6
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	87,5	3,1	9,4	96,9
Documentación aportada por el Formador/a	90,6	3,1	6,3	96,9
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	90,6	3,1	6,3	96,9
Disponibilidad del Formador/a	90,6	6,3	3,1	93,7
El diseño del foro ha sido correcto	81,3	3,1	15,6	96,9
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	93,7	0	6,3	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	87,4	6,3	6,3	93,7

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 NOTIFICACION DE RESOLUCIONES Y REVISION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	32	100,0	100,0	100,0

#### Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	22	68,8	68,8	68,8
Masculino	10	31,3	31,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Entre 1 y 5 años	2	6,3	6,9	6,9
Más de 5 años	27	84,4	93,1	100,0
Total	29	90,6	100,0	
Perdidos Sistema	3	9,4		
Total	32	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	32	100,0	100,0	100,0

#### [FUNCIONARIO DE CARRERA]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos A1	1	3,1	5,9	5,9
A2	2	6,3	11,8	17,6
C1	1	3,1	5,9	23,5
C2	12	37,5	70,6	94,1
E	1	3,1	5,9	100,0
Total	17	53,1	100,0	



Perdidos	Sistema	15	46,9		
Total		32	100,0		

**[FUNCIONARIO INTERINO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	6,3	18,2	18,2
	C1	1	3,1	9,1	27,3
	C2	8	25,0	72,7	100,0
	Total	11	34,4	100,0	
Perdidos	Sistema	21	65,6		
Total		32	100,0		

**[PERSONAL LABORAL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C2	2	6,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	30	93,8		
Total		32	100,0		

**[PERSONAL EVENTUAL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	3,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	31	96,9		
Total		32	100,0		

**[OTROS]**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	32	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	2	6,3	6,3	6,3
	3	2	6,3	6,3	12,5
	4	7	21,9	21,9	34,4
	5	21	65,6	65,6	100,0

Total	32	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	3,1	3,1	3,1
	3	9,4	9,4	12,5
	4	15,6	15,6	28,1
	5	23	71,9	100,0
Total	32	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	21	65,6	65,6
	Por un amigo	1	3,1	68,8
	Por la web	6	18,8	87,5
	Por el BOME	4	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

**La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,1
	Regular	2	6,3	9,4
	Bien	6	18,8	28,1
	Muy bien	23	71,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

**Organización de la acción formativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,1
	Regular	3	9,4	12,5
	Bien	5	15,6	28,1
	Muy bien	23	71,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

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



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bien	10	31,3	31,3	34,4
	Muy bien	21	65,6	65,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

#### Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,1	3,1
	Regular	3	9,4	9,4	12,5
	Bien	7	21,9	21,9	34,4
	Muy bien	21	65,6	65,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

#### La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,3	6,3	6,3
	Regular	2	6,3	6,3	12,5
	Bien	5	15,6	15,6	28,1
	Muy bien	23	71,9	71,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

#### La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,3	6,3	6,3
	Mal	1	3,1	3,1	9,4
	Regular	2	6,3	6,3	15,6
	Bien	5	15,6	15,6	31,3
	Muy bien	22	68,8	68,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,1	3,1
	Regular	3	9,4	9,4	12,5



Bien	5	15,6	15,6	28,1
Muy bien	23	71,9	71,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

#### Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,1	3,1
	Regular	2	6,3	6,3	9,4
	Bien	4	12,5	12,5	21,9
	Muy bien	25	78,1	78,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,1	3,1
	Regular	2	6,3	6,3	9,4
	Bien	6	18,8	18,8	28,1
	Muy bien	23	71,9	71,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

#### Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,3	6,3	6,3
	Regular	1	3,1	3,1	9,4
	Bien	7	21,9	21,9	31,3
	Muy bien	22	68,8	68,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

#### El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,1	3,1
	Regular	5	15,6	15,6	18,8
	Bien	6	18,8	18,8	37,5
	Muy bien	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,3	6,3	6,3
	Bien	6	18,8	18,8	25,0
	Muy bien	24	75,0	75,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,3	6,3	6,3
	Regular	2	6,3	6,3	12,5
	Bien	7	21,9	21,9	34,4
	Muy bien	21	65,6	65,6	100,0
	Total	32	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	93,8	93,8	93,8
	Regular	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	