

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:
"LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN
DE LAS AAPP (1ª 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 (1ª ED) (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:** 34 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 (1ª ED) (1º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,35** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	34	4,41
Organización de la acción formativa	34	4,41
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	34	4,47
Duración de la acción formativa	34	4,56
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	34	4,26
La presentación de la plataforma es apropiada	34	4,21
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	34	4,35
Documentación aportada por el Formador/a	34	4,26
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	34	4,38
Disponibilidad del Formador/a	34	4,32
El diseño del foro ha sido correcto	34	4,32
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	34	4,41
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	34	4,35

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	88,3	2,9	8,8	97,1
Organización de la acción formativa	88,2	0	11,8	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	91,2	0	8,8	100
Duración de la acción formativa	91,2	0	8,8	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	82,4	8,8	8,8	91,2
La presentación de la plataforma es apropiada	79,4	5,9	14,7	94,1
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	85,3	2,9	11,8	97,1
Documentación aportada por el Formador/a	79,4	8,8	11,8	91,2
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	85,4	5,8	8,8	94,2
Disponibilidad del Formador/a	82,4	0	17,6	100
El diseño del foro ha sido correcto	79,4	0	20,6	100
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	88,2	0	11,8	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	82,4	0	17,6	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	LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO 1º EDICIÓN	34	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	22	64,7	64,7	64,7
	Masculino	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	1	2,9	3,0	3,0
	Entre 1 y 5 años	5	14,7	15,2	18,2
	Más de 5 años	27	79,4	81,8	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		34	100,0	100,0	100,0

[FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	5,9	15,4	15,4
	C1	2	5,9	15,4	30,8
	C2	7	20,6	53,8	84,6
	E	2	5,9	15,4	100,0
	Total	13	38,2	100,0	



Perdidos	Sistema	21	61,8		
Total		34	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	2,9	20,0	20,0
	C1	1	2,9	20,0	40,0
	C2	3	8,8	60,0	100,0
	Total	5	14,7	100,0	
Perdidos	Sistema	29	85,3		
Total		34	100,0		

[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	3	8,8	20,0	20,0
	A2	3	8,8	20,0	40,0
	C1	1	2,9	6,7	46,7
	C2	8	23,5	53,3	100,0
	Total	15	44,1	100,0	
Perdidos	Sistema	19	55,9		
Total		34	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	2	5,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	32	94,1		
Total		34	100,0		

[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	2	5,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	32	94,1		
Total		34	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	5	14,7	14,7	14,7
4	8	23,5	23,5	38,2
5	21	61,8	61,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 3	4	11,8	11,8	11,8
4	7	20,6	20,6	32,4
5	23	67,6	67,6	100,0
Total	34	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	8,8	8,8	8,8
Correo de la CAM	10	29,4	29,4	38,2
Por un amigo	1	2,9	2,9	41,2
Por la web	8	23,5	23,5	64,7
Por el BOME	12	35,3	35,3	100,0
Total	34	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	2,9	2,9	2,9
Regular	3	8,8	8,8	11,8
Bien	11	32,4	32,4	44,1
Muy bien	19	55,9	55,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

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



Válidos	Regular	4	11,8	11,8	11,8
	Bien	12	35,3	35,3	47,1
	Muy bien	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	8,8	8,8	8,8
	Bien	12	35,3	35,3	44,1
	Muy bien	19	55,9	55,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	8,8	8,8	8,8
	Bien	9	26,5	26,5	35,3
	Muy bien	22	64,7	64,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	8,8	8,8	8,8
	Regular	3	8,8	8,8	17,6
	Bien	10	29,4	29,4	47,1
	Muy bien	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,9	5,9	5,9
	Regular	5	14,7	14,7	20,6
	Bien	11	32,4	32,4	52,9
	Muy bien	16	47,1	47,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	



Calidad en general de la acción formativa que ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	4	11,8	11,8	14,7
	Bien	11	32,4	32,4	47,1
	Muy bien	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Mal	2	5,9	5,9	8,8
	Regular	4	11,8	11,8	20,6
	Bien	7	20,6	20,6	41,2
	Muy bien	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Mal	1	2,9	2,9	5,9
	Regular	3	8,8	8,8	14,7
	Bien	8	23,5	23,5	38,2
	Muy bien	21	61,8	61,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	17,6	17,6	17,6
	Bien	11	32,4	32,4	50,0
	Muy bien	17	50,0	50,0	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

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



Válidos	Regular	7	20,6	20,6	20,6
	Bien	9	26,5	26,5	47,1
	Muy bien	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	11,8	11,8	11,8
	Bien	12	35,3	35,3	47,1
	Muy bien	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	17,6	17,6	17,6
	Bien	10	29,4	29,4	47,1
	Muy bien	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	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	27	79,4	79,4	79,4
	Regular	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	