

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



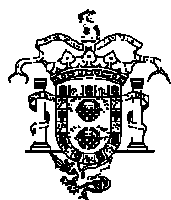
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN  
FORMATIVA ONLINE: LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AAPP ( 1ª EDICIÓN)**

**(2º SEMESTRE 2018)**

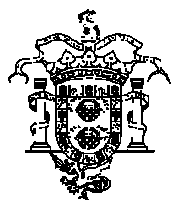
**CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 EDICIÓN)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas 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 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

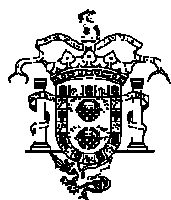


## 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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. (1ªEDICIÓN)** con un valor de **4,53** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	19	4,47
Organización de la acción formativa	19	4,58
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	19	4,42
Duración de la acción formativa	19	4,26
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	19	4,47
La presentación de la plataforma es apropiada	19	4,47
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	19	4,53
Documentación aportada por el Formador/a	19	4,58
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	19	4,37
Disponibilidad del Formador/a	19	4,53
El diseño del foro ha sido correcto	19	4,47
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	19	4,74
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	19	4,53

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

VALORACIÓN	2º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)]	78,9	5,3	15,8	94,7
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	84,3	10,6	5,3	89,6
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	94,8	5,3	0	94,8
Organización de la acción formativa	94,8	0	5,3	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	89,4	0	10,5	99,9
Duración de la acción formativa	79	10,6	10,5	89,5
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	84,2	10,5	5,3	89,5
La presentación de la plataforma es apropiada	89,5	10,5	0	89,5
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	89,5	5,3	5,3	94,8
Documentación aportada por el Formador/a	89,5	5,3	5,3	94,8
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	84,2	5,3	10,5	94,7
Disponibilidad del Formador/a	94,7	5,3	0	94,7
El diseño del foro ha sido correcto	84,2	5,3	10,5	94,7
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	94,7	0	5,3	94,7
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	89,5	0	10,5	100

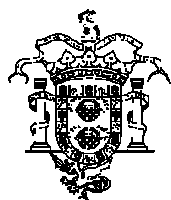
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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. TABLA DE FRECUENCIA

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	13	68,4	68,4	68,4
	Masculino	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

#### La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

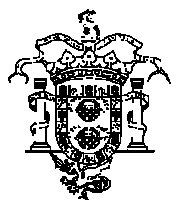
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Bien	6	31,6	31,6	36,8
	Muy bien	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

#### Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,3	5,3	5,3
	Bien	6	31,6	31,6	36,8
	Muy bien	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	10,5	10,5	10,5
	Bien	7	36,8	36,8	47,4
	Muy bien	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



#### Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Mal	1	5,3	5,3	10,5
	Regular	2	10,5	10,5	21,1
	Bien	3	15,8	15,8	36,8
	Muy bien	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

#### La disponibilidad de la plataforma es adecuada

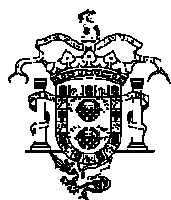
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	10,5	10,5	10,5
	Regular	1	5,3	5,3	15,8
	Bien	2	10,5	10,5	26,3
	Muy bien	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

#### La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	10,5	10,5	10,5
	Bien	4	21,1	21,1	31,6
	Muy bien	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

#### CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Regular	1	5,3	5,3	10,5
	Bien	3	15,8	15,8	26,3
	Muy bien	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



#### Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,3	5,3	5,3
	Regular	1	5,3	5,3	10,5
	Bien	3	15,8	15,8	26,3
	Muy bien	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

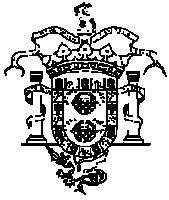
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,3	5,3	5,3
	Regular	2	10,5	10,5	15,8
	Bien	5	26,3	26,3	42,1
	Muy bien	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

#### Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	Bien	5	26,3	26,3	31,6
	Muy bien	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

#### El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,3	5,3	5,3
	Regular	2	10,5	10,5	15,8
	Bien	3	15,8	15,8	31,6
	Muy bien	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,3	5,3	5,3
	Bien	3	15,8	15,8	21,1
	Muy bien	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	10,5	10,5	10,5
	Bien	5	26,3	26,3	36,8
	Muy bien	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	