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 2022 : "FACILITACIÓN DE TRÁMITES ELECTRÓNICOS A LA CIUDADANÍA"

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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **FACILITACIÓN DE TRÁMITES ELECTRÓNICOS A LA CIUDADANÍA (1º SEMESTRE 2022)** 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 2022
- **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: FACILITACIÓN DE TRÁMITES ELECTRÓNICOS A LA CIUDADANÍA (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,28** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	32	4,34
Organización de la acción formativa	32	4,28
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	32	4,53
Duración de la acción formativa	32	4,38
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	32	4,44
La presentación de la plataforma es apropiada	32	4,47
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	32	**4,28**
Documentación aportada por el Formador/a	32	4,50
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	32	4,53
Disponibilidad del Formador/a	32	4,44
El diseño del foro ha sido correcto	32	4,44
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	32	4,41
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	32	4,44

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 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	6,3%	9,4%	84,3%	93,7%
Organización de la acción formativa	6,2%	15,6%	78,2%	93,8%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	0,0%	9,4%	90,6%	100,0%
Duración de la acción formativa	9,4%	9,4%	81,2%	90,6%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	0,0%	15,6%	84,4%	100,0%
La presentación de la plataforma es apropiada	0,0%	18,8%	81,2%	100,0%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	6,3%	12,5%	81,2%	93,7%
Documentación aportada por el Formador/a	6,3%	9,4%	84,3%	93,7%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	3,1%	9,4%	87,5%	96,9%
Disponibilidad del Formador/a	3,1%	12,5%	84,4%	96,9%
El diseño del foro ha sido correcto	0,0%	15,6%	84,4%	100,0%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	3,1%	12,5%	84,4%	96,9%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	6,3%	6,3%	87,4%	93,7%

Fuente: Dirección General de Atención, Participación ciudadana y Juventud.

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.
[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	FACILITACIÓN DE TRÁMITES ELECTÓNICOS A LA CIUDADANÍA	32	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	11	34,4	34,4	34,4
	Masculino	21	65,6	65,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	5	15,6	16,7	16,7
	Entre 1 y 5 años	3	9,4	10,0	26,7
	Más de 5 años	22	68,8	73,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

[Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		31	96,9	96,9	96,9
	16 AÑOS	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

[FUNCIONARIO DE CARRERA] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	3,1	9,1	9,1
	A2	1	3,1	9,1	18,2

	C1	6	18,8	54,5	72,7
	C2	3	9,4	27,3	100,0
	Total	11	34,4	100,0	
Perdidos	Sistema	21	65,6		
Total		32	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	3,1	12,5	12,5
	C1	2	6,3	25,0	37,5
	C2	4	12,5	50,0	87,5
	E	1	3,1	12,5	100,0
	Total	8	25,0	100,0	
Perdidos	Sistema	24	75,0		
Total		32	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	3,1	11,1	11,1
	A2	1	3,1	11,1	22,2
	C2	6	18,8	66,7	88,9
	E	1	3,1	11,1	100,0
	Total	9	28,1	100,0	
Perdidos	Sistema	23	71,9		
Total		32	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	3,1	50,0	50,0
	C1	1	3,1	50,0	100,0
	Total	2	6,3	100,0	
Perdidos	Sistema	30	93,8		
Total		32	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		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	Mal	2	6,3	6,3	6,3
	Regular	3	9,4	9,4	15,6
	Bien	9	28,1	28,1	43,8
	Muy bien	18	56,3	56,3	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	Mal	3	9,4	9,4	9,4
	Regular	4	12,5	12,5	21,9
	Bien	8	25,0	25,0	46,9
	Muy bien	17	53,1	53,1	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 personal	3	9,4	9,4	9,4
	Correo de la CAM	14	43,8	43,8	53,1
	Por un amigo	3	9,4	9,4	62,5
	Por la web	5	15,6	15,6	78,1
	Por el BOME	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,3	6,3	6,3
	Regular	3	9,4	9,4	15,6
	Bien	7	21,9	21,9	37,5
	Muy bien	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,1	3,1
	Mal	1	3,1	3,1	6,3
	Regular	5	15,6	15,6	21,9
	Bien	6	18,8	18,8	40,6
	Muy bien	19	59,4	59,4	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	3	9,4	9,4	9,4
	Bien	9	28,1	28,1	37,5
	Muy bien	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,1	3,1
	Mal	2	6,3	6,3	9,4
	Regular	3	9,4	9,4	18,8
	Bien	4	12,5	12,5	31,3
	Muy bien	22	68,8	68,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	15,6	15,6	15,6
	Bien	8	25,0	25,0	40,6
	Muy bien	19	59,4	59,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	18,8	18,8	18,8

	Bien	5	15,6	15,6	34,4
	Muy bien	21	65,6	65,6	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	Muy mal	2	6,3	6,3	6,3
	Regular	4	12,5	12,5	18,8
	Bien	7	21,9	21,9	40,6
	Muy bien	19	59,4	59,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,3	6,3	6,3
	Regular	3	9,4	9,4	15,6
	Bien	4	12,5	12,5	28,1
	Muy bien	23	71,9	71,9	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	3	9,4	9,4	12,5
	Bien	6	18,8	18,8	31,3
	Muy bien	22	68,8	68,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,1	3,1
	Regular	4	12,5	12,5	15,6
	Bien	7	21,9	21,9	37,5
	Muy bien	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	15,6	15,6	15,6
	Bien	8	25,0	25,0	40,6
	Muy bien	19	59,4	59,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,1	3,1	3,1
	Regular	4	12,5	12,5	15,6
	Bien	7	21,9	21,9	37,5
	Muy bien	20	62,5	62,5	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	8	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	20	62,5	62,5	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	26	81,3	81,3	81,3
	Regular	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier PROPUESTA DE MEJORA al respecto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		28	87,5	87,5	87,5
	Menos complejidad a la hora de finalizar los cursos	1	3,1	3,1	90,6
	MUY ÚTIL	1	3,1	3,1	93,8
	Todo correcto	1	3,1	3,1	96,9
	TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	