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 : "LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATRIVO COMÚN DE LAS AA.PP (1º 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 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: **LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA.PP (1ª EDICIÓN) (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: 41** 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 EDICIÓN) (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,22** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	41	4,15
Organización de la acción formativa	41	4,24
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	41	4,51
Duración de la acción formativa	41	4,27
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	41	4,51
La presentación de la plataforma es apropiada	41	4,29
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	41	**4,22**
Documentación aportada por el Formador/a	41	4,17
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	41	4,17
Disponibilidad del Formador/a	41	4,22
El diseño del foro ha sido correcto	41	4,10
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	41	4,07
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	41	4,00

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	9,8%	12,2%	78,0%	90,2%
Organización de la acción formativa	7,3%	9,8%	82,9%	92,7%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	0,0%	7,3%	92,7%	100,0%
Duración de la acción formativa	4,9%	7,3%	87,8%	95,1%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	0,0%	14,6%	85,4%	100,0%
La presentación de la plataforma es apropiada	0,0%	26,8%	73,2%	100,0%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	9,8%	12,2%	78,0%	90,2%
Documentación aportada por el Formador/a	14,7%	7,3%	78,0%	85,3%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	12,2%	7,3%	80,5%	87,8%
Disponibilidad del Formador/a	9,8%	12,2%	78,0%	90,2%
El diseño del foro ha sido correcto	9,7%	22,0%	68,3%	90,3%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	14,7%	9,8%	75,5%	85,3%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	17,1%	9,8%	73,1%	82,9%

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	LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA.PP. (1ª EDICIÓN)	41	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	29	70,7	70,7	70,7
	Masculino	12	29,3	29,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	15	36,6	37,5	37,5
	Entre 1 y 5 años	6	14,6	15,0	52,5
	Más de 5 años	19	46,3	47,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		41	100,0		

[Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	41	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	2,4	8,3	8,3
	A2	3	7,3	25,0	33,3
	C1	4	9,8	33,3	66,7

	C2	4	9,8	33,3	100,0
	Total	12	29,3	100,0	
Perdidos	Sistema	29	70,7		
Total		41	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	2,4	5,6	5,6
	A2	1	2,4	5,6	11,1
	C1	4	9,8	22,2	33,3
	C2	12	29,3	66,7	100,0
	Total	18	43,9	100,0	
Perdidos	Sistema	23	56,1		
Total		41	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	2,4	11,1	11,1
	C2	6	14,6	66,7	77,8
	E	2	4,9	22,2	100,0
	Total	9	22,0	100,0	
Perdidos	Sistema	32	78,0		
Total		41	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C2	1	2,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	40	97,6		
Total		41	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	41	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	Muy mal	2	4,9	4,9	4,9
	Mal	4	9,8	9,8	14,6
	Regular	1	2,4	2,4	17,1
	Bien	12	29,3	29,3	46,3
	Muy bien	22	53,7	53,7	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,9	4,9	4,9
	Mal	3	7,3	7,3	12,2
	Regular	2	4,9	4,9	17,1
	Bien	11	26,8	26,8	43,9
	Muy bien	23	56,1	56,1	100,0
	Total	41	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	6	14,6	14,6	14,6
	Correo de la CAM	22	53,7	53,7	68,3
	Por un amigo	5	12,2	12,2	80,5
	Por la web	3	7,3	7,3	87,8
	Por el BOME	5	12,2	12,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,9	4,9	4,9
	Mal	2	4,9	4,9	9,8
	Regular	5	12,2	12,2	22,0
	Bien	11	26,8	26,8	48,8
	Muy bien	21	51,2	51,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,9	4,9	4,9
	Mal	1	2,4	2,4	7,3
	Regular	4	9,8	9,8	17,1
	Bien	12	29,3	29,3	46,3
	Muy bien	22	53,7	53,7	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,3	7,3	7,3
	Bien	14	34,1	34,1	41,5
	Muy bien	24	58,5	58,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,9	4,9	4,9
	Regular	3	7,3	7,3	12,2
	Bien	16	39,0	39,0	51,2
	Muy bien	20	48,8	48,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	14,6	14,6	14,6
	Bien	8	19,5	19,5	34,1
	Muy bien	27	65,9	65,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	26,8	26,8	26,8
	Bien	7	17,1	17,1	43,9

	Muy bien	23	56,1	56,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,9	4,9	4,9
	Mal	2	4,9	4,9	9,8
	Regular	5	12,2	12,2	22,0
	Bien	8	19,5	19,5	41,5
	Muy bien	24	58,5	58,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,9	4,9	4,9
	Mal	4	9,8	9,8	14,6
	Regular	3	7,3	7,3	22,0
	Bien	8	19,5	19,5	41,5
	Muy bien	24	58,5	58,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	7,3	7,3	7,3
	Mal	2	4,9	4,9	12,2
	Regular	3	7,3	7,3	19,5
	Bien	10	24,4	24,4	43,9
	Muy bien	23	56,1	56,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	9,8	9,8	9,8
	Regular	5	12,2	12,2	22,0
	Bien	10	24,4	24,4	46,3
	Muy bien	22	53,7	53,7	100,0

	Total	41	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,4	2,4	2,4
	Mal	3	7,3	7,3	9,8
	Regular	9	22,0	22,0	31,7
	Bien	6	14,6	14,6	46,3
	Muy bien	22	53,7	53,7	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,9	4,9	4,9
	Mal	4	9,8	9,8	14,6
	Regular	4	9,8	9,8	24,4
	Bien	10	24,4	24,4	48,8
	Muy bien	21	51,2	51,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,9	4,9	4,9
	Mal	5	12,2	12,2	17,1
	Regular	4	9,8	9,8	26,8
	Bien	10	24,4	24,4	51,2
	Muy bien	20	48,8	48,8	100,0
	Total	41	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	33	80,5	80,5	80,5
	Regular	8	19,5	19,5	100,0
	Total	41	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		34	82,9	82,9	82,9
	ABRIR LA ACCIÓN FORMATIVA SIN LÃ• MITES DE ALUMNOS PARA LA MEJORA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.	1	2,4	2,4	85,4
	Habría que especificar cursos, y no repetir los mismos en el Ámbito del derecho. Incidir en aspectos específicos de la Ley. No toda la ley	1	2,4	2,4	87,8
	IMPLEMENTAR ESQUEMAS DE LA LEY, VERIFICAR LOS CUESTIONARIOS DE EVALUCAION. SE HAN ENCONTRADO VARIOS ERRORES EN LAS SOLUCIONES, Y SU CORRECION HA SIDO TARDÍA.	1	2,4	2,4	90,2
	La legislación debe estar actualizada, tener esquemas y ejemplos prácticos. Los test son escasos.	1	2,4	2,4	92,7
	Los test son escasos, no hay esquemas ni ejemplos prácticos y la normativa estaba desactualizada con errores en las evaluaciones, por lo que se ha tenido que advertir al formador en varias ocasiones.	1	2,4	2,4	95,1
	SERÍA INTERESANTE PLANTEAR UN FORO DE ALGÚN TEMA INTERESANTE Y QUE PARTICIPASEN LOS ALUMNOS PARA PLANTEAR DUDAS	1	2,4	2,4	97,6

	Sin lugar a dudas este tipo de cursos son necesarios, pero creo que ya se han hecho demasiados y es necesario ahondar de manera específica en partes de cada Ley. Mucho más específico	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	