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 2022 : "LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA.PP (2ª 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 (2ª EDICIÓN) (2º 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 2º semestre del ejercicio 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 18** 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 (2ª EDICIÓN) (2º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,33** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	18	4,39
Organización de la acción formativa	18	4,39
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	18	4,33
Duración de la acción formativa	18	4,28
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	18	4,22
La presentación de la plataforma es apropiada	18	4,17
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	18	**4,33**
Documentación aportada por el Formador/a	18	4,44
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	18	4,44
Disponibilidad del Formador/a	18	4,22
El diseño del foro ha sido correcto	18	4,28
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	18	4,33
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	18	4,06

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 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	0,0%	16,7%	83,3%	100,0%
Organización de la acción formativa	5,6%	11,1%	83,3%	94,4%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	5,6%	11,1%	83,3%	94,4%
Duración de la acción formativa	5,6%	11,1%	83,3%	94,4%
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	5,6%	16,6%	77,8%	94,4%
La presentación de la plataforma es apropiada	5,6%	16,7%	77,7%	94,4%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	5,6%	5,5%	88,9%	94,4%
Documentación aportada por el Formador/a	5,6%	5,5%	88,9%	94,4%
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	5,6%	11,1%	83,3%	94,4%
Disponibilidad del Formador/a	5,6%	11,1%	83,3%	94,4%
El diseño del foro ha sido correcto	5,6%	5,5%	88,9%	94,4%
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	5,6%	11,1%	83,3%	94,4%
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	5,6%	22,2%	72,2%	94,4%

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 (2ª EDICIÓN)	18	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	9	50,0	50,0	50,0
	Masculino	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	2	11,1	12,5	12,5
	Entre 1 y 5 años	4	22,2	25,0	37,5
	Más de 5 años	10	55,6	62,5	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

[Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		16	88,9	88,9	88,9
	18 AÑOS	1	5,6	5,6	94,4
	30 AÑOS	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	2	11,1	50,0	50,0

	C1	2	11,1	50,0	100,0
	Total	4	22,2	100,0	
Perdidos	Sistema	14	77,8		
Total		18	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	2	11,1	22,2	22,2
	C1	1	5,6	11,1	33,3
	C2	6	33,3	66,7	100,0
	Total	9	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	50,0		
Total		18	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	5,6	20,0	20,0
	C1	1	5,6	20,0	40,0
	C2	2	11,1	40,0	80,0
	E	1	5,6	20,0	100,0
	Total	5	27,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	72,2		
Total		18	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	18	100,0

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	18	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	Regular	1	5,6	5,6	5,6

	Bien	8	44,4	44,4	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	1	5,6	5,6	11,1
	Bien	7	38,9	38,9	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	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	16,7	16,7	16,7
	Correo de la CAM	7	38,9	38,9	55,6
	Por la web	5	27,8	27,8	83,3
	Por el BOME	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	16,7	16,7	16,7
	Bien	5	27,8	27,7	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	2	11,1	11,1	16,7
	Bien	4	22,2	22,2	38,9
	Muy bien	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	2	11,1	11,1	16,7
	Bien	5	27,8	27,7	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	2	11,1	11,1	16,7
	Bien	6	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	3	16,7	16,6	22,2
	Bien	5	27,8	27,8	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	3	16,7	16,7	22,2
	Bien	6	33,3	33,3	55,6
	Muy bien	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6

	Regular	1	5,6	5,5	11,1
	Bien	7	38,9	38,9	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	1	5,6	5,5	11,1
	Bien	4	22,2	22,2	33,3
	Muy bien	12	66,7	66,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	2	11,1	11,1	16,7
	Bien	2	11,1	11,1	27,8
	Muy bien	13	72,2	72,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	2	11,1	11,1	16,7
	Bien	6	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	1	5,6	5,5	11,1
	Bien	7	38,9	38,9	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	2	11,1	11,1	16,7
	Bien	4	22,2	22,2	38,9
	Muy bien	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	4	22,2	22,2	27,8
	Bien	5	27,8	27,8	55,6
	Muy bien	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	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	14	77,8	77,8	77,8
	Regular	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	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		15	83,3	83,3	83,3
	en este caso el curso ha sido de la ley 39/2015 pero considero que debería de haber más cursos de esta ley y más divididos, no tan concentrados en un solo curso, es una ley importante saludos	1	5,6	5,6	88,9

	¡¡¡LA FORMACION CON AUDIO ESTARIA BIEN SI NO TUVIESE QUE ESTAR PENDIENTE DE DARLE A CONTINUAR, A VECES UNA DIAPOSITIVA POR FRASE!!! DEBERIA SER OPCIONAL Y NO OBLIGARTORIA PARA FINALIZAR EL CURSO, YA QUE VIENE EN PDF IMPRIMIBLE, QUE ESTA MUY BIEN.	1	5,6	5,6	94,4
	Los ejercicios de evaluación de este curso tienen errores que hay que corregir, contestada la pregunta te la da errónea siendo correcta al compararlo con el artículo de la Ley. No existe la ejecución coercitiva en el art. 100 LPAC, pero si la multa	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	