

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 LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓ
ACCIONES FORMATIVA ONLINE (1º SEMESTRE 2019)
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 **LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIOS Y FORMACIÓN (1º SEMESTRE 2019)** 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 1º semestre del ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 801 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 LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE** con un valor de **4,43** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	798	4,43
Organización de la acción formativa	798	4,36
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	798	4,30
Duración de la acción formativa	797	4,45
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	798	4,52
La presentación de la plataforma es apropiada	798	4,49
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	797	4,43
Documentación aportada por el Formador/a	798	4,46
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	797	4,43
Disponibilidad del Formador/a	796	4,33
El diseño del foro ha sido correcto	797	4,33
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	798	4,48
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	797	4,27

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	87.7	2.3	10	97.7
Organización de la acción formativa	86.8	2.9	10.3	97.1
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	81.8	4	14.2	96
Duración de la acción formativa	87.7	2.4	9.9	97.6
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	90.7	2	7.3	98
La presentación de la plataforma es apropiada	89.8	1.6	8.6	98.4
Calidad en general del curso que ha realizado	87.3	3.4	9.3	96.6
Documentación aportada por el Formador/a	87.6	3.6	8.8	96.4

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.



Disponibilidad del Formador/a	86.2	3.3	10.5	96.7
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	82.3	5	12.7	95
El diseño del foro ha sido correcto	82.6	4	13.4	
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	86.7	2.9	10.4	97.1
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	79.9	4.9	15.2	95.1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLA DE FRECUENCIA

[FUNCIONARIO DE CARRERA]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	493	61,5	61,5	61,5
A1	37	4,6	4,6	66,2
A2	44	5,5	5,5	71,7
C1	109	13,6	13,6	85,3
C2	100	12,5	12,5	97,8
E	18	2,2	2,2	100,0
Total	801	100,0	100,0	

0005 [FUNCIONARIO INTERINO]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	697	87,0	87,0	87,0
A1	14	1,7	1,7	88,8
A2	16	2,0	2,0	90,8
C1	32	4,0	4,0	94,8
C2	37	4,6	4,6	99,4
E	5	,6	,6	100,0
Total	801	100,0	100,0	

[PERSONAL LABORAL]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	483	60,3	60,3	60,3
A1	51	6,4	6,4	66,7
A2	77	9,6	9,6	76,3
C1	91	11,4	11,4	87,6
C2	77	9,6	9,6	97,3
E	22	2,7	2,7	100,0
Total	801	100,0	100,0	



[PERSONAL EVENTUAL]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	743	92,8	92,8	92,8
A1	13	1,6	1,6	94,4
A2	17	2,1	2,1	96,5
C1	18	2,2	2,2	98,8
C2	6	,7	,7	99,5
E	4	,5	,5	100,0
Total	801	100,0	100,0	

[OTROS]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	764	95,4	95,4	95,4
A1	3	,4	,4	95,8
A2	10	1,2	1,2	97,0
C1	21	2,6	2,6	99,6
C2	1	,1	,1	99,8
E	2	,2	,2	100,0
Total	801	100,0	100,0	

Marque, a través de que medio le llega a Ud. la información de las acciones formativas ofertadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	,6	,6	,6
Correo de la CAM	345	43,1	43,1	43,7
Correo personal	64	8,0	8,0	51,7
Por el BOME	84	10,5	10,5	62,2
Por la web	194	24,2	24,2	86,4
Por un amigo	109	13,6	13,6	100,0
Total	801	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy mal	8	1,0	1,0	1,0
Mal	10	1,2	1,3	2,3
Regular	80	10,0	10,0	12,3
Bien	236	29,5	29,6	41,9
Muy bien	464	57,9	58,1	100,0
Total	798	99,6	100,0	
Perdidos				
Sistema	3	,4		
Total	801	100,0		



Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	1,7	1,8	1,8
	Mal	23	2,9	2,9	4,6
	Regular	82	10,2	10,3	14,9
	Bien	221	27,6	27,7	42,6
	Muy bien	458	57,2	57,4	100,0
	Total	798	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		801	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	1,1	1,1	1,1
	Mal	23	2,9	2,9	4,0
	Regular	113	14,1	14,2	18,2
	Bien	230	28,7	28,8	47,0
	Muy bien	423	52,8	53,0	100,0
	Total	798	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		801	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,9	,9	,9
	Mal	12	1,5	1,5	2,4
	Regular	79	9,9	9,9	12,3
	Bien	219	27,3	27,5	39,8
	Muy bien	480	59,9	60,2	100,0
	Total	797	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		801	100,0		



La disponibilidad de la plataforma es adecuada

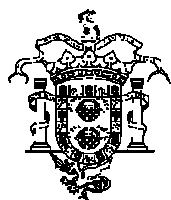
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,9	,9	,9
	Mal	9	1,1	1,1	2,0
	Regular	58	7,2	7,3	9,3
	Bien	213	26,6	26,7	36,0
	Muy bien	511	63,8	64,0	100,0
	Total	798	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		801	100,0		

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,7	,8	,8
	Mal	7	,9	,9	1,6
	Regular	69	8,6	8,6	10,3
	Bien	226	28,2	28,3	38,6
	Muy bien	490	61,2	61,4	100,0
	Total	798	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		801	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	1,2	1,3	1,3
	Mal	17	2,1	2,1	3,4
	Regular	74	9,2	9,3	12,7
	Bien	212	26,5	26,6	39,3
	Muy bien	484	60,4	60,7	100,0
	Total	797	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		801	100,0		



Documentación aportada por el Formador/a

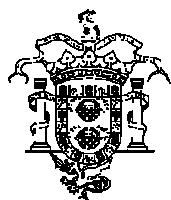
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	1,4	1,4	1,4
	Mal	18	2,2	2,3	3,6
	Regular	70	8,7	8,8	12,4
	Bien	191	23,8	23,9	36,3
	Muy bien	508	63,4	63,7	100,0
	Total	798	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		801	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,5	1,5	1,5
	Mal	14	1,7	1,8	3,3
	Regular	84	10,5	10,5	13,8
	Bien	193	24,1	24,2	38,0
	Muy bien	494	61,7	62,0	100,0
	Total	797	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		801	100,0		

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	2,6	2,6	2,6
	Mal	19	2,4	2,4	5,0
	Regular	101	12,6	12,7	17,7
	Bien	190	23,7	23,9	41,6
	Muy bien	465	58,1	58,4	100,0
	Total	796	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,6		
Total		801	100,0		



El diseño del foro ha sido correcto

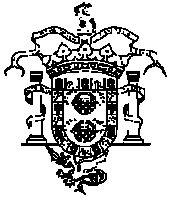
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	1,7	1,8	1,8
	Mal	18	2,2	2,3	4,0
	Regular	107	13,4	13,4	17,4
	Bien	213	26,6	26,7	44,2
	Muy bien	445	55,6	55,8	100,0
	Total	797	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		801	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	1,2	1,3	1,3
	Mal	13	1,6	1,6	2,9
	Regular	83	10,4	10,4	13,3
	Bien	170	21,2	21,3	34,6
	Muy bien	522	65,2	65,4	100,0
	Total	798	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		801	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	2,9	2,9	2,9
	Mal	16	2,0	2,0	4,9
	Regular	121	15,1	15,2	20,1
	Bien	196	24,5	24,6	44,7
	Muy bien	441	55,1	55,3	100,0
	Total	797	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,5		
Total		801	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	3	,4	,4	,4
Bien	684	85,4	85,4	85,8
Escasa	15	1,9	1,9	87,6
Regular	99	12,4	12,4	100,0
Total	801	100,0	100,0	