

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:
ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
(1º SEMESTRE 2017)
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 ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (1º SEMESTRE DE 2017)** 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 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 478 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 ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (1º SEMESTRE DE 2017)*** con un valor de **4,39** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	476	4,33
Organización de la acción formativa	476	4,37
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	476	4,22
Duración de la acción formativa	476	4,40
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	476	4,45
La presentación de la plataforma es apropiada	476	4,44
CALIDAD EN GENERAL DEL CURSO QUE HA REALIZADO	476	4,39
Documentación aportada por el Formador/a	476	4,43
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	476	4,38
Disponibilidad del Formador/a	476	4,32
El diseño del foro ha sido correcto	476	4,30
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	476	4,49
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	476	4,30

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

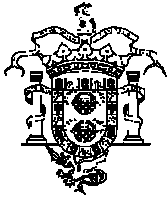
VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	85,8	2,7	11,6	97,3
Organización de la acción formativa	86,5	3,2	10,3	96,8
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	79,6	5	15,3	95
Duración de la acción formativa	87	2,7	10,3	97,3
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	88	2,7	9,2	97,3
La presentación de la plataforma es	87,6	2,1	10,3	97,9

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.



apropiada				
CALIDAD EN GENERAL DEL CURSO QUE HA REALIZADO	86,3	2,7	10,9	97,3
Documentación aportada por el Formador/a	87,8	3,8	8,4	96,2
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	86,1	3,6	10,3	96,4
Disponibilidad del Formador/a	84,9	4,6	10,5	95,4
El diseño del foro ha sido correcto	83	4,8	12,2	95,2
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	88,2	1,9	9,9	98,1
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	82,5	5,7	11,8	94,3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

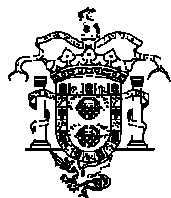
3. TABLAS DE FRECUENCIAS

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	15	3,1	6,0	6,0
	A2	34	7,1	13,5	19,4
	C1	93	19,5	36,9	56,3
	C2	96	20,1	38,1	94,4
	E	14	2,9	5,6	100,0
	Total	252	52,7	100,0	
Perdidos	Sistema	226	47,3		
Total		478	100,0		

Marque el grupo al que pertenece:[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	8	1,7	12,3	12,3
	A2	9	1,9	13,8	26,2
	C1	14	2,9	21,5	47,7
	C2	27	5,6	41,5	89,2
	E	7	1,5	10,8	100,0
	Total	65	13,6	100,0	
Perdidos	Sistema	413	86,4		
Total		478	100,0		



Marque el grupo al que pertenece:[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	21	4,4	14,3	14,3
	A2	53	11,1	36,1	50,3
	C1	24	5,0	16,3	66,7
	C2	20	4,2	13,6	80,3
	E	29	6,1	19,7	100,0
	Total	147	30,8	100,0	
Perdidos	Sistema	331	69,2		
Total		478	100,0		

Marque el grupo al que pertenece:[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	5	1,0	41,7	41,7
	C1	6	1,3	50,0	91,7
	C2	1	,2	8,3	100,0
	Total	12	2,5	100,0	
Perdidos	Sistema	466	97,5		
Total		478	100,0		

Marque el grupo al que pertenece:[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	4	,8	57,1	57,1
	C1	2	,4	28,6	85,7
	E	1	,2	14,3	100,0
	Total	7	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	471	98,5		
Total		478	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	54	11,3	11,3	11,3
	Correo de la CAM	222	46,4	46,6	58,0
	Por un amigo	44	9,2	9,2	67,2
	Por la web	116	24,3	24,4	91,6
	Por el BOME	40	8,4	8,4	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		



La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	,8	,8
	Mal	9	1,9	1,9	2,7
	Regular	55	11,5	11,6	14,3
	bien	165	34,5	34,7	48,9
	Muy bien	243	50,8	51,1	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		

Organización de la acción formativa

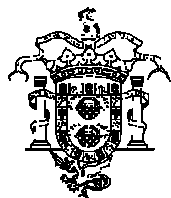
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,1	1,1
	Mal	10	2,1	2,1	3,2
	Regular	49	10,3	10,3	13,4
	bien	153	32,0	32,1	45,6
	Muy bien	259	54,2	54,4	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,3	1,3	1,3
	Mal	18	3,8	3,8	5,0
	Regular	73	15,3	15,3	20,4
	bien	149	31,2	31,3	51,7
	Muy bien	230	48,1	48,3	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	,8	,8
	Mal	9	1,9	1,9	2,7
	Regular	49	10,3	10,3	13,0
	bien	145	30,3	30,5	43,5
	Muy bien	269	56,3	56,5	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		



La disponibilidad de la plataforma es adecuada

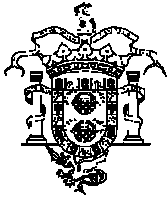
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,6	,6
	Mal	10	2,1	2,1	2,7
	Regular	44	9,2	9,2	12,0
	bien	133	27,8	27,9	39,9
	Muy bien	286	59,8	60,1	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,1	1,1
	Mal	5	1,0	1,1	2,1
	Regular	49	10,3	10,3	12,4
	bien	132	27,6	27,7	40,1
	Muy bien	285	59,6	59,9	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,1	1,1
	Mal	8	1,7	1,7	2,7
	Regular	52	10,9	10,9	13,7
	bien	140	29,3	29,4	43,1
	Muy bien	271	56,7	56,9	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		



Documentación aportada por el Formador/a

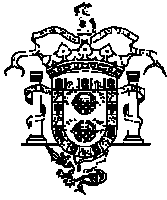
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,7	1,7	1,7
	Mal	10	2,1	2,1	3,8
	Regular	40	8,4	8,4	12,2
	bien	129	27,0	27,1	39,3
	Muy bien	289	60,5	60,7	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,5	1,5	1,5
	Mal	10	2,1	2,1	3,6
	Regular	49	10,3	10,3	13,9
	bien	140	29,3	29,4	43,3
	Muy bien	270	56,5	56,7	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,3	1,3	1,3
	Mal	16	3,3	3,4	4,6
	Regular	50	10,5	10,5	15,1
	bien	154	32,2	32,4	47,5
	Muy bien	250	52,3	52,5	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		



El diseño del foro ha sido correcto

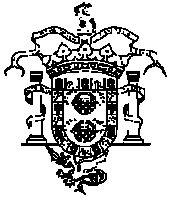
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,7	1,7	1,7
	Mal	15	3,1	3,2	4,8
	Regular	58	12,1	12,2	17,0
	bien	142	29,7	29,8	46,8
	Muy bien	253	52,9	53,2	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	7	1,5	1,5	1,9
	Regular	47	9,8	9,9	11,8
	bien	118	24,7	24,8	36,6
	Muy bien	302	63,2	63,4	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	1,9	1,9	1,9
	Mal	18	3,8	3,8	5,7
	Regular	56	11,7	11,8	17,4
	bien	133	27,8	27,9	45,4
	Muy bien	260	54,4	54,6	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	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	417	87,2	87,6	87,6
	Regular	54	11,3	11,3	98,9
	Escasa	5	1,0	1,1	100,0
	Total	476	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		478	100,0		