

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:

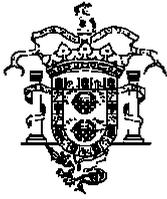
| VALORACIÓN | 1º SEMESTRE DE 2017 | | | |
|--|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| La acción formativa ha alcanzado sus objetivos | 85,8 | 2,7 | 11,6 | 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

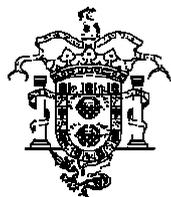
3. TABLAS DE FRECUENCIAS

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

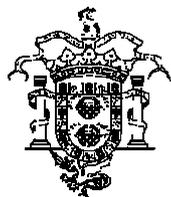
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 5 | 1,0 | 1,1 | 1,1 |
| | Mal | 10 | 2,1 | 2,1 | 3,2 |
| | Regular | 49 | 10,3 | 10,3 | 13,4 |
| | bien | 153 | 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

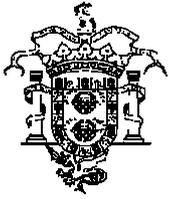
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 8 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| | Mal | 15 | 3,1 | 3,2 | 4,8 |
| | Regular | 58 | 12,1 | 12,2 | 17,0 |
| | bien | 142 | 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 | | |