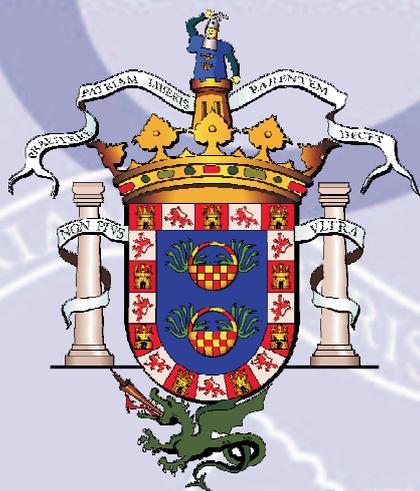


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN
FORMATIVA ONLINE: RETOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
EN CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES 39 Y 40 (1º SEMESTRE DE 2018)
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
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 **la acción formativa online: RETOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES 39 Y 40** 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 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 21 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: RETOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES 39 Y 40** con un valor de **4,71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)]	21	4,62
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	21	4,67
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	21	4,67
Organización de la acción formativa	21	4,71
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	21	4,33
Duración de la acción formativa	21	4,71
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	21	4,81
La presentación de la plataforma es apropiada	21	4,76
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	21	4,71
Documentación aportada por el Formador/a	21	4,71
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	21	4,67
Disponibilidad del Formador/a	21	4,62
El diseño del foro ha sido correcto	21	4,67
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	21	4,71
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	21	4,62

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 2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)]	95,2	0	4,8	100
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	95,2	0	4,8	100
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	95,2	0	4,8	100
Organización de la acción formativa	95,2	0	4,8	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	90,5	9,5	4,8	85,7
Duración de la acción formativa	95,2	0	4,8	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	95,2	0	4,8	100
La presentación de la plataforma es apropiada	95,2	0	4,8	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	95,2	0	4,8	100
Documentación aportada por el Formador/a	95,2	0	4,8	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	90,5	0	9,5	100
Disponibilidad del Formador/a	95,2	0	4,8	100
El diseño del foro ha sido correcto	95,2	0	4,8	100
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	95,2	0	4,8	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	95,2	0	4,8	100

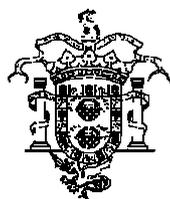
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	bien	5	23,8	23,8	28,6
	Muy bien	15	71,4	71,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	bien	4	19,0	19,0	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,5	9,5	9,5
	Regular	1	4,8	4,8	14,3
	bien	4	19,0	19,0	33,3
	Muy bien	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	bien	4	19,0	19,0	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	



La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	bien	2	9,5	9,5	14,3
	Muy bien	18	85,7	85,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	bien	3	14,3	14,3	19,0
	Muy bien	17	81,0	81,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	bien	4	19,0	19,0	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	bien	4	19,0	19,0	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,5	9,5	9,5
	bien	3	14,3	14,3	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	



Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	bien	6	28,6	28,6	33,3
	Muy bien	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	bien	5	23,8	23,8	28,6
	Muy bien	15	71,4	71,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	bien	4	19,0	19,0	23,8
	Muy bien	16	76,2	76,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	bien	6	28,6	28,6	33,3
	Muy bien	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	