

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: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO
(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: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO (EPAC)** 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:** 19 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: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO (EPAC)** con un valor de **4,68** 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)]	19	4,63
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	19	4,58
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	19	4,53
Organización de la acción formativa	19	4,53
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	19	4,53
Duración de la acción formativa	19	4,58
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	19	4,74
La presentación de la plataforma es apropiada	19	4,63
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	19	4,68
Documentación aportada por el Formador/a	19	4,58
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	19	4,63
Disponibilidad del Formador/a	19	4,53
El diseño del foro ha sido correcto	19	4,42
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	19	4,68
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	19	4,47

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)]	94,7	0	5,3	100
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	94,7	0	5,3	100
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	100	0	0	100
Organización de la acción formativa	100	0	0	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	94,7	5,3	0	94,7
Duración de la acción formativa	94,7	0	5,3	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	100	0	0	100
La presentación de la plataforma es apropiada	100	0	0	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	100	0	0	100
Documentación aportada por el Formador/a	100	0	0	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	94,7	0	5,3	100
Disponibilidad del Formador/a	94,7	0	5,3	100
El diseño del foro ha sido correcto	84,2	0	15,8	100
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	100	0	0	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	89,5	0	10,5	100

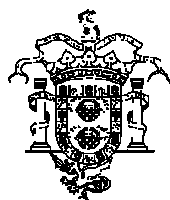
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	bien	9	47,4	47,4	47,4
	Muy bien	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	9	47,4	47,4	47,4
	Muy bien	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,3	5,3
	bien	5	26,3	26,3	31,6
	Muy bien	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,3	5,3	5,3
	bien	6	31,6	31,6	36,8
	Muy bien	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	5	26,3	26,3	26,3
	Muy bien	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	7	36,8	36,8	36,8
	Muy bien	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	6	31,6	31,6	31,6
	Muy bien	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

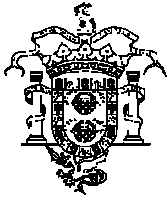
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	8	42,1	42,1	42,1
	Muy bien	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,3	5,3	5,3
	bien	5	26,3	26,3	31,6
	Muy bien	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,3	5,3	5,3
	bien	7	36,8	36,8	42,1
	Muy bien	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	15,8	15,8	15,8
	bien	5	26,3	26,3	42,1
	Muy bien	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	6	31,6	31,6	31,6
	Muy bien	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	10,5	10,5	10,5
	bien	6	31,6	31,6	42,1
	Muy bien	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	