

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: TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA
DE EXPEDIENTES (1ª Edición)
(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: TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE EXPEDIENTES** 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: TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE EXPEDIENTES** con un valor de **4,67** 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 | 4,43 |
| Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas | 21 | 4,71 |
| La acción formativa ha alcanzado sus objetivos | 21 | 4,57 |
| Organización de la acción formativa | 21 | 4,57 |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo | 21 | 4,76 |
| Duración de la acción formativa | 21 | 4,57 |
| La disponibilidad de la plataforma es adecuada | 21 | 4,67 |
| La presentación de la plataforma es apropiada | 21 | 4,62 |
| Calidad en general de la acción formativa que ha realizado | 21 | 4,67 |
| Documentación aportada por el Formador/a | 21 | 4,67 |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a | 21 | 4,62 |
| Disponibilidad del Formador/a | 21 | 4,57 |
| El diseño del foro ha sido correcto | 21 | 4,57 |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia | 21 | 4,67 |
| Seguimiento de su trabajo por el formador/a | 21 | 4,57 |

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) | 90,5 | 0 | 9,5 | 100 |
| Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas | 100 | 0 | 0 | 100 |
| La acción formativa ha alcanzado sus objetivos | 95,2 | 0 | 4,8 | 100 |
| Organización de la acción formativa | 90,5 | 0 | 9,5 | 100 |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo | 95,2 | 0 | 4,8 | 100 |
| Duración de la acción formativa | 85,7 | 0 | 14,3 | 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 | 90,5 | 0 | 9,5 | 100 |
| Documentación aportada por el Formador/a | 90,5 | 0 | 9,5 | 100 |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a | 90,5 | 0 | 9,5 | 100 |
| Disponibilidad del Formador/a | 90,5 | 0 | 9,5 | 100 |
| El diseño del foro ha sido correcto | 90,5 | 0 | 9,5 | 100 |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia | 95,2 | 0 | 4,8 | 100 |
| Seguimiento de su trabajo por el formador/a | 85,7 | 0 | 14,3 | 100 |

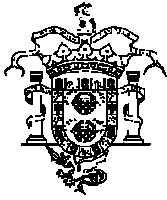
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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 | 7 | 33,3 | 33,3 | 38,1 |
| | Muy bien | 13 | 61,9 | 61,9 | 100,0 |
| | Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

Organización de la acción formativa

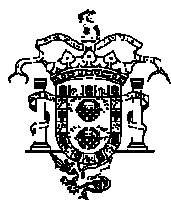
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | bien | 5 | 23,8 | 23,8 | 33,3 |
| | Muy bien | 14 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

| | | 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 | |

Duración de la acción formativa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 3 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | bien | 3 | 14,3 | 14,3 | 28,6 |
| | Muy bien | 15 | 71,4 | 71,4 | 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 | 5 | 23,8 | 23,8 | 28,6 |
| | Muy bien | 15 | 71,4 | 71,4 | 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 | 6 | 28,6 | 28,6 | 33,3 |
| | Muy bien | 14 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

CALIDAD EN GENERAL DEL CURSO QUE HA REALIZADO

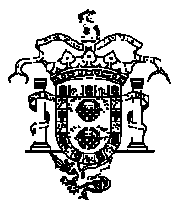
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | bien | 3 | 14,3 | 14,3 | 23,8 |
| | Muy bien | 16 | 76,2 | 76,2 | 100,0 |
| | Total |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

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 | |

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 | 4 | 19,0 | 19,0 | 28,6 |
| | Muy bien | 15 | 71,4 | 71,4 | 100,0 |
| | Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |



Disponibilidad del Formador/a

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | bien | 5 | 23,8 | 23,8 | 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 | 2 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | bien | 5 | 23,8 | 23,8 | 33,3 |
| | Muy bien | 14 | 66,7 | 66,7 | 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 | 5 | 23,8 | 23,8 | 28,6 |
| | Muy bien | 15 | 71,4 | 71,4 | 100,0 |
| | Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 3 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | bien | 3 | 14,3 | 14,3 | 28,6 |
| | Muy bien | 15 | 71,4 | 71,4 | 100,0 |
| | Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |