

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: CURSO ATENCIÓN Y GESTIÓN
TRIBUTARIA AL CONTRIBUYENTE
(2º SEMESTRE 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: ATENCIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA AL CONTRIBUYENTE** 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 2º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 22 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: ATENCIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA AL CONTRIBUYENTE** con un valor de **4,73** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	22	4,50
Organización de la acción formativa	22	4,68
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	22	4,36
Duración de la acción formativa	22	4,64
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	22	4,73
La presentación de la plataforma es apropiada	22	4,73
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	22	4,73
Documentación aportada por el Formador/a	22	4,68
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	22	4,64
Disponibilidad del Formador/a	22	4,41
El diseño del foro ha sido correcto	22	4,68
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	22	4,68
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	22	4,41

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	95,5	4,5	0	95,5
Organización de la acción formativa	95,5	4,5	0	95,5
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	81,8	4,5	13,6	95,5
Duración de la acción formativa	91,9	0	9,1	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	95,5	0	4,5	100
La presentación de la plataforma es apropiada	95,5	4,5	0	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	95,5	4,5	0	100
Documentación aportada por el Formador/a	90,9	0	9,1	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	90,9	4,5	4,5	95,4
Disponibilidad del Formador/a	81,8	4,5	13,6	95,4
El diseño del foro ha sido correcto	95,5	4,5	0	95,5
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	95,4	4,5	0	95,4
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	81,8	4,5	13,6	95,4

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. TABLA DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	13	59,1	59,1	59,1
	Masculino	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	8	36,4	36,4	40,9
	Muy bien	13	59,1	59,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	4	18,2	18,2	22,7
	Muy bien	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,5	4,5	4,5
	Regular	3	13,6	13,6	18,2
	Bien	5	22,7	22,7	40,9
	Muy bien	13	59,1	59,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,1	9,1	9,1
	Bien	4	18,2	18,2	27,3
	Muy bien	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	4	18,2	18,2	22,7
	Muy bien	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	3	13,6	13,6	18,2
	Muy bien	18	81,8	81,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	3	13,6	13,6	18,2
	Muy bien	18	81,8	81,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,1	9,1	9,1
	Bien	3	13,6	13,6	22,7
	Muy bien	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,5	4,5	4,5
	Regular	1	4,5	4,5	9,1
	Bien	3	13,6	13,6	22,7
	Muy bien	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,5	4,5	4,5
	Regular	3	13,6	13,6	18,2
	Bien	4	18,2	18,2	36,4
	Muy bien	14	63,6	63,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	4	18,2	18,2	22,7
	Muy bien	17	77,3	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,5	4,5	4,5
	Bien	5	22,7	22,7	27,3
	Muy bien	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,5	4,5	4,5
	Regular	3	13,6	13,6	18,2
	Bien	4	18,2	18,2	36,4
	Muy bien	14	63,6	63,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	