

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CAMPAMENTO DIGITAL 2024

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA, TURISMO Y FOMENTO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 el servicio público: **CAMPAMENTO DIGITAL 2024** perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 22 de julio al 30 de agosto de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 28 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,89** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se realiza el campamento	28	4,89
Fecha del campamento	28	4,57
Información recibida sobre el campamento	28	4,79
Formas de inscripción al campamento	28	5,00
Actividades en competencias digitales realizadas en el campamento	28	4,89
Aprendizaje y uso de herramientas digitales	28	4,93
Consejos y recomendaciones sobre seguridad y el uso de Internet	28	4,86
Duración del campamento	28	4,29
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CAMPAMENTO DIGITAL	28	4,89

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Lugar donde se realiza el campamento	0%	0%	100%	100%
Fecha del campamento	3,6%	3,6%	92,8%	96,4%
Información recibida sobre el campamento	0%	7,1%	92,9%	100%
Formas de inscripción al campamento	0%	0%	100%	100%
Actividades en competencias digitales realizadas en el campamento	0%	3,6%	96,4%	100%
Aprendizaje y uso de herramientas digitales	0%	0%	100%	100%
Consejos y recomendaciones sobre seguridad y el uso de Internet	0%	3,6%	96,4%	100%
Duración del campamento	7,2%	17,8%	75%	92,8%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CAMPAMENTO DIGITAL	0%	3,6%	96,4%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	17	60,7	60,7	60,7
	Masculino	11	39,3	39,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	9-11 Años	9	32,1	32,1	32,1
	12-13 Años	8	28,6	28,6	60,7
	14-17 Años	11	39,3	39,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

[Lugar donde se realiza el campamento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	10,7	10,7	10,7
	Muy bien	25	89,3	89,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

[Fecha del campamento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,6	3,6	3,6
	Regular	1	3,6	3,6	7,2
	Bien	7	25,0	25,0	32,2
	Muy bien	19	67,8	67,8	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

[Información recibida sobre el campamento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	7,1	7,1	7,1
	Bien	2	7,1	7,1	14,2
	Muy bien	24	85,8	85,8	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

[Formas de inscripción al campamento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	28	100,0	100,0	100,0

[Actividades en competencias digitales realizadas en el campamento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,6	3,6	3,6
	Bien	1	3,6	3,6	7,2
	Muy bien	26	92,8	92,8	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

[Aprendizaje y uso de herramientas digitales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	7,1	7,1	7,1
	Muy bien	26	92,9	92,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

[Consejos y recomendaciones sobre seguridad y el uso de Internet]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,6	3,6	3,6
	Bien	2	7,1	7,1	10,7
	Muy bien	25	89,3	89,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

[Duración del campamento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,6	3,6	3,6
	Mal	1	3,6	3,6	7,2
	Regular	5	17,8	17,8	25,0
	Bien	3	10,7	10,7	35,7
	Muy bien	18	64,3	64,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL CAMPAMENTO DIGITAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,6	3,6	3,6
	Bien	1	3,6	3,6	7,2
	Muy bien	26	92,8	92,8	100,0
	Total	28	100,0	100,0	