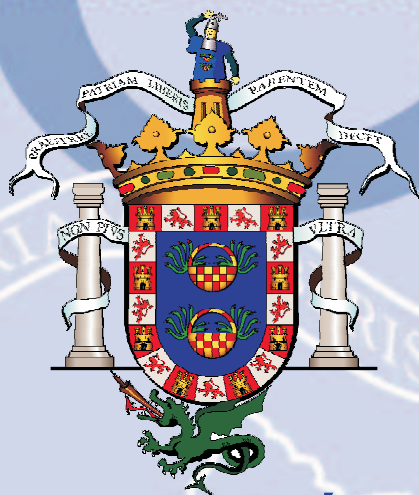


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: IV MEDIA MARATÓN 2015
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de **IV MEDIA MARATON 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **355** 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 IV MEDIA MARATÓN 2015** con un valor de 9,27 sobre 10.

Estadísticos descriptivos de la IV Media Maratón 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Lugar donde se celebra el evento deportivo	353	9,17
Accesibilidad a las instalaciones	349	9,12
Organización Técnica del Evento	350	9,11
Trato del personal de la Oficina (si la inscripción es presencial)	353	9,15
Taquillas	342	9,18
Recorrido	346	9,11
Material entregado	349	9,17
Avituallamiento líquidos y sólidos	355	9,01
Página web de la Media Maratón	354	9,14
Información recibida del evento	351	9,20
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	354	9,27

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Lugar donde se celebra el evento deportivo	92,4	2,0	5,7	98,1
Accesibilidad a las instalaciones	91,7	2	6,3	98,0
Organización Técnica del Evento	91,7	0,6	7,7	99,4
Trato del personal de la Oficina (si la inscripción es presencial)	94,1	0,6	5,4	99,5
Taquillas	93,9	0,6	5,6	99,5
Recorrido	91,9	0,3	7,8	99,7
Material entregado	92,6	0,3	7,2	99,8
Avituallamiento líquidos y sólidos	89,9	0	10,1	100,0
Página web de la Media Maratón	92,9	0,6	6,5	99,4
Información recibida del evento	93,2	0,6	6,3	99,5
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	94,6	0,3	5,1	99,7

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.