

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: IV AQUATLÓN 2014
CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 **AQUATLÓN 2014** perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el día **30 de Agosto**.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **26** encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

PROCEDENCIA/BARRIO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	La Libertad	2	7,7	10,5	10,5
	Virgen de la Victoria	3	11,5	15,8	26,3
	Real	2	7,7	10,5	36,8
	Isaac Peral	1	3,8	5,3	42,1
	Hipódromo	4	15,4	21,1	63,2
	Alfonso XIII	3	11,5	15,8	78,9
	Industrial	3	11,5	15,8	94,7
	Medina Sidonia	1	3,8	5,3	100,0
	Total	19	73,1	100,0	
Perdidos	Sistema	7	26,9		
Total		26	100,0		

Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	8	30,8	30,8	30,8
	Hombre	18	69,2	69,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Si no es residente: ¿Es la primera vez que visita Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	96,2		
Total		26	100,0		

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 AQUATLÓN 2014** con un valor de **8,6** sobre 10.



Estadísticos descriptivos de AQUATLÓN 2014

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Lugar donde se celebra el evento deportivo	26	8,8
Accesibilidad a las instalaciones	26	8,4
Las pruebas que hay que desarrollar	26	8,7
Organización Técnica del Evento	26	9,3
Trato del personal de la oficina	25	9,2
Nivel de Calidad del Evento deportivo	26	8,6

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Lugar donde se celebra el evento deportivo	88,5	3,8	7,7	96,2
Accesibilidad a las instalaciones	80,8	11,5	7,7	88,5
Las pruebas que hay que desarrollar	80,8	0	19,2	100
Organización Técnica del Evento	96,1	0	3,8	99,9
Trato del personal de la oficina	96	4	0	96
Nivel de Calidad del Evento deportivo	84,6	7,7	7,7	92,3

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.