

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: CARRERA SAN SILVESTRE 2015
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, 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 **CARRERA DE SAN SILVESTRE 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 31 de diciembre 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 201 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:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^o	5	2,5	2,7	2,7
	Cristina	6	3,0	3,3	6,0
	Carretera Hidúm	45	22,4	24,5	30,4
	Centro	5	2,5	2,7	33,2
	Las Palmeras - Hernán Cortés	4	2,0	2,2	35,3
	Carretera Farhana - Constitución	5	2,5	2,7	38,0
	La Libertad	17	8,5	9,2	47,3
	Victoria	10	5,0	5,4	52,7
	Real	4	2,0	2,2	54,9
	Batería Jota	4	2,0	2,2	57,1
	Cabrerizas	6	3,0	3,3	60,3
	Isaac Peral - Tesorillo	4	2,0	2,2	62,5
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	16	8,0	8,7	71,2
	Hipódromo - Industrial	4	2,0	2,2	73,4
	Alfonso XIII	7	3,5	3,8	77,2
	Reina Regente	14	7,0	7,6	84,8
	El Príncipe	5	2,5	2,7	87,5
	General Gómez Jordana	2	1,0	1,1	88,6
	Ataque Seco	1	,5	,5	89,1
	Hebreo	3	1,5	1,6	90,8
	General Larrea	4	2,0	2,2	92,9
	Medina Sidonia	4	2,0	2,2	95,1
	Polígono- El Rastro - La Paz	2	1,0	1,1	96,2
	Concepción Arenal	3	1,5	1,6	97,8
	Héroes de España	4	2,0	2,2	100,0
	El Pueblo	184	91,5	100,0	
Perdidos	Sistema	17	8,5		
Total		201	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	98	48,8	49,0	49,0
	Masculino	102	50,7	51,0	100,0
	Total	200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		201	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Perdidos	8	3	1,5	1,5	1,5
	9	6	3,0	3,0	4,5
	10	7	3,5	3,5	8,0
	11	6	3,0	3,0	10,9
	12	3	1,5	1,5	12,4
	13	2	1,0	1,0	13,4
	14	1	,5	,5	13,9
	15	1	,5	,5	14,4
	17	1	,5	,5	14,9
	18	2	1,0	1,0	15,9
	19	9	4,5	4,5	20,4
	20	5	2,5	2,5	22,9
	21	12	6,0	6,0	28,9
	22	8	4,0	4,0	32,8
	23	3	1,5	1,5	34,3
	24	1	,5	,5	34,8
	25	16	8,0	8,0	42,8
	26	3	1,5	1,5	44,3
	27	6	3,0	3,0	47,3
	28	12	6,0	6,0	53,2
	29	14	7,0	7,0	60,2
	30	1	,5	,5	60,7
	31	11	5,5	5,5	66,2
	32	11	5,5	5,5	71,6
	33	3	1,5	1,5	73,1
	34	2	1,0	1,0	74,1
	35	13	6,5	6,5	80,6
	36	3	1,5	1,5	82,1
	38	2	1,0	1,0	83,1
	39	3	1,5	1,5	84,6
	40	1	,5	,5	85,1
	41	1	,5	,5	85,6
	42	2	1,0	1,0	86,6
43	2	1,0	1,0	87,6	
44	6	3,0	3,0	90,5	
45	7	3,5	3,5	94,0	
46	1	,5	,5	94,5	
47	1	,5	,5	95,0	
48	2	1,0	1,0	96,0	
49	2	1,0	1,0	97,0	
51	1	,5	,5	97,5	
54	1	,5	,5	98,0	
55	1	,5	,5	98,5	
59	1	,5	,5	99,0	
61	1	,5	,5	99,5	
63	1	,5	,5	100,0	
	Total	201	100,0	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 LA CARRERA DE SAN SILVESTRE 2015** con un valor de **9,32** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de la Carrera de San Silvestre 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Organización Técnica del Evento	201	9,46
Recorrido	201	9,36
Avituallamiento	201	9,28
Información recibida del evento	201	9,18
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	201	9,32

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Organización Técnica del Evento	100,0	0	0	100,0
Recorrido	99,0	0	1	100,0
Avituallamiento	97,0	0	3	100,0
Información recibida del evento	96,0	0,5	3,5	99,5
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	98,5	0	1,5	100,0

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.