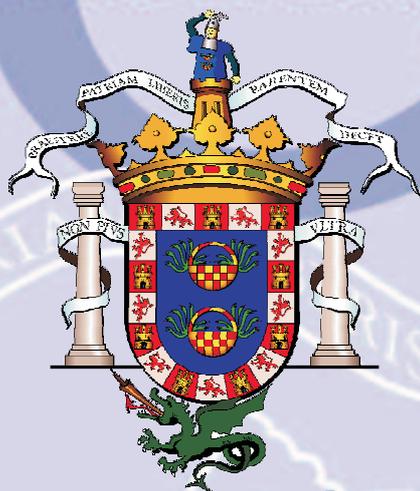


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
II CARRERA DE IGUALDAD 2017
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 el evento cultural de la **II CARRERA DE LA IGUALDAD 2017** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 200 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** sobre **II CARRERA DE LA IGUALDAD 2017** con un valor de **4,52** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización técnica del evento	200	4,43
Recorrido	200	4,14
Avituallamiento	199	4,54
Información recibida del evento	199	4,43
Nivel de Calidad del evento Deportivo	198	4,52

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

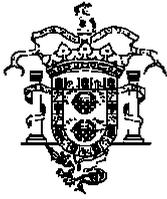
VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Organización técnica del evento	90	1	9	99
Recorrido	74	6,5	19,5	93,5
Avituallamiento	92,4	2	5,5	97,9
Información recibida del evento	85,4	2,5	12,1	97,5
Nivel de Calidad del evento Deportivo	93,9	0,5	5,6	99,5

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. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEÑALE PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RESIDENTE	193	96,5	97,0	97,0
	NO RESIDENTE	6	3,0	3,0	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

¿ES LA PRIMERA VEZ QUE PARTICIPA EN ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	87	43,5	44,6	44,6
	No	108	54,0	55,4	100,0
	Total	195	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		200	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	101	50,5	50,5	50,5
	Hombre	99	49,5	49,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	18	9,0	9,0	10,0
	Bien	72	36,0	36,0	46,0
	Muy bien	108	54,0	54,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



RECORRIDO

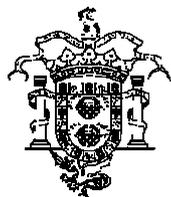
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	12	6,0	6,0	6,5
	Regular	39	19,5	19,5	26,0
	Bien	54	27,0	27,0	53,0
	Muy bien	94	47,0	47,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

AVITUALLAMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,0	2,0
	Regular	11	5,5	5,5	7,5
	Bien	52	26,0	26,1	33,7
	Muy bien	132	66,0	66,3	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

INFORMACIÓN RECIBIDA DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	4	2,0	2,0	2,5
	Regular	24	12,0	12,1	14,6
	Bien	49	24,5	24,6	39,2
	Muy bien	121	60,5	60,8	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		



NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	11	5,5	5,6	6,1
	Bien	69	34,5	34,8	40,9
	Muy bien	117	58,5	59,1	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO INFORMATIVO TE HAS ENTERADO DE ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	3	1,5	1,5	1,5
	TV	2	1,0	1,0	2,5
	Prensa	12	6,0	6,0	8,5
	Web	27	13,5	13,6	22,1
	Redes Sociales	155	77,5	77,9	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

¿SABES QUE EN LA CAM HAY UN CENTRO DE LA MUJER?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	140	70,0	70,0	70,0
	No	60	30,0	30,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

EN CASO AFIRMATIVO ¿SABES DÓNDE ESTÁ UBICADA LA OFICINA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	93	46,5	53,1	53,1
	No	82	41,0	46,9	100,0
	Total	175	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	25	12,5		
Total		200	100,0		