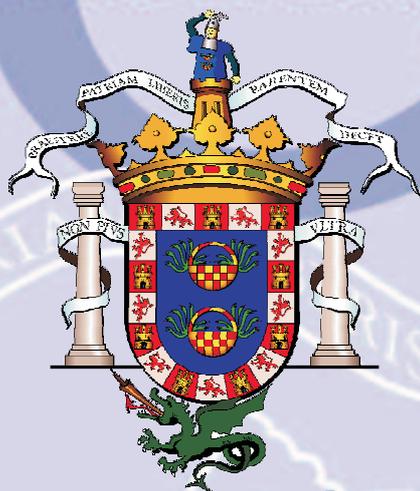


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
CARRERA AFRICANA 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 **CARRERA AFRICANA 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:** 210 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 **CARRERA AFRICANA 2017** con un valor de **4.88** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Recorrido	210	4,58
Avituallamiento	210	4,84
Las pruebas que hay que desarrollar	210	4,49
Organización Técnica del evento	210	4,82
Seguridad del evento	210	4,83
Información recibida del evento	210	4,82
Página web del evento	210	4,44
Nivel de calidad del evento deportivo	210	4,88

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
[Recorrido]	97,6	1,4	1	98,6
[Avituallamiento]	100	0	0	100
[Las pruebas que hay que desarrollar]	88,1	0,5	11,4	99,5
[Organización Técnica del evento]	98,1	0,5	1,4	99,5
[Seguridad del evento]	99,5	0,5	0	99,5
[Información recibida del evento]	99,1	0	1	100,1
[Página web del evento]	82,9	2,9	14,3	97,2
[Nivel de calidad del evento deportivo]	98,5	0	1,4	99,9

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

[MUJER] SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	No seleccionado	184	87,6	87,6	87,6
	Si	26	12,4	12,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

[HOMBRE] SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	No seleccionado	35	16,7	16,7	16,7
	Si	175	83,3	83,3	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

RESTO DE CATEGORIAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		210	100,0	100,0	100,0

¿Es la primera vez que realizas la CARRERA AFRICANA EN MELILLA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	72	34,3	35,0	35,0
	No	134	63,8	65,0	100,0
	Total	206	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		210	100,0		

[RECORRIDO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,4	1,4	1,4
	Regular	2	1,0	1,0	2,4
	Bien	76	36,2	36,2	38,6
	Muy bien	129	61,4	61,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0	



[AVITUALLAMIENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	34	16,2	16,2	16,2
	Muy bien	176	83,8	83,8	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

[LAS PRUEBAS QUE HAY QUE DESARROLLAR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	24	11,4	11,4	11,9
	Bien	56	26,7	26,7	38,6
	Muy bien	129	61,4	61,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

[SEGURIDAD DEL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Bien	32	15,2	15,2	15,7
	Muy bien	177	84,3	84,3	100,0
	Total	210	100,0	100,0	



[INFORMACIÓN RECIBIDA DEL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Regular	2	1,0	1,0	1,0
	Bien	34	16,2	16,2	17,1
	Muy bien	174	82,9	82,9	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

[PÁGINA WEB DEL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	4	1,9	1,9	2,9
	Regular	30	14,3	14,3	17,1
	Bien	38	18,1	18,1	35,2
	Muy bien	136	64,8	64,8	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Regular	3	1,4	1,4	1,4
	Bien	20	9,5	9,5	11,0
	Muy bien	187	89,0	89,0	100,0
	Total	210	100,0	100,0	