

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:

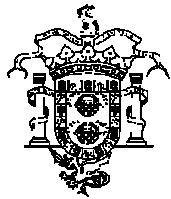
CARRERA AFRICANA 2018

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 2018** 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 2018
- **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 **CARRERA AFRICANA** el evento cultural de la con un valor de **4,70** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Si Ud. no es residente, por favor valore la Ciudad de Melilla	77	4,54
Recorrido	189	4,62
Avituallamiento	191	4,68
Organización Técnica del evento	195	4,74
Seguridad del evento	190	4,76
Información recibida del evento	190	4,55
Página web del evento	192	4,46
Nivel de calidad del evento deportivo	188	4,70

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Si Ud. no es residente, por favor valore la Ciudad de Melilla	88,3	6,5	5,2	93,5
[Recorrido]	96,3	0,5	3,2	99,5
[Avituallamiento]	94,8	0	5,2	100
[Organización Técnica del evento]	99	0	1	100
[Seguridad del evento]	97,8	1,1	1,1	98,9
[Información recibida del evento]	92,1	0,5	7,4	99,5
[Página web del evento]	88,5	0,5	10,9	99,4
[Nivel de calidad del evento deportivo]	97,3	0,5	2,1	99,4

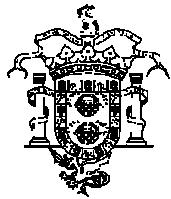
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RESIDENTE	120	60,0	60,0	60,0
	NO RESIDENTE	80	40,0	40,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Si Ud.no es residente, por favor valore la Ciudad de Melilla

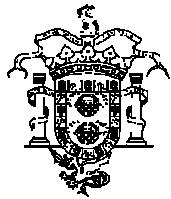
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	3,9	3,9
	Mal	2	1,0	2,6	6,5
	Regular	4	2,0	5,2	11,7
	Bien	9	4,5	11,7	23,4
	Muy bien	59	29,5	76,6	100,0
	Total	77	38,5	100,0	
	Perdidos	123	61,5		
Total		200	100,0		

SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	54	27,0	27,7	27,7
	Hombre	141	70,5	72,3	100,0
	Total	195	97,5	100,0	
	Perdidos	5	2,5		
Total		200	100,0		

MARCHA - CARRERA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CATEGORÍA ABSOLUTA	33	16,5	16,5	16,5
	CATEGORÍA GENERAL - PROMESA	59	29,5	29,5	46,0
	Total	108	54,0	54,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



BTT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		188	94,0	94,0	94,0
	CATEGORÍA ABSOLUTA	12	6,0	6,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

RECORRIDO

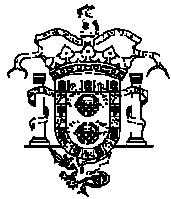
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	6	3,0	3,2	3,7
	Bien	56	28,0	29,6	33,3
	Muy bien	126	63,0	66,7	100,0
	Total	189	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	5,5		
	Total	200	100,0		

AVITUALLAMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	5,0	5,2	5,2
	Bien	42	21,0	22,0	27,2
	Muy bien	139	69,5	72,8	100,0
	Total	191	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,5		
	Total	200	100,0		

ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,0	1,0	1,0
	Bien	47	23,5	24,1	25,1
	Muy bien	146	73,0	74,9	100,0
	Total	195	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
	Total	200	100,0		



SEGURIDAD DEL EVENTO

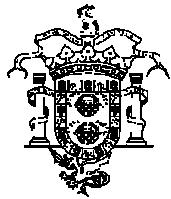
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,1	1,1
	Regular	2	1,0	1,1	2,1
	Bien	36	18,0	18,9	21,1
	Muy bien	150	75,0	78,9	100,0
	Total	190	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,0		
	Total	200	100,0		

INFORMACIÓN RECIBIDA DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	14	7,0	7,4	7,9
	Bien	55	27,5	28,9	36,8
	Muy bien	120	60,0	63,2	100,0
	Total	190	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,0		
	Total	200	100,0		

PÁGINA WEB DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	21	10,5	10,9	11,5
	Bien	58	29,0	30,2	41,7
	Muy bien	112	56,0	58,3	100,0
	Total	192	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,0		
	Total	200	100,0		



NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	4	2,0	2,1	2,7
	Bien	45	22,5	23,9	26,6
	Muy bien	138	69,0	73,4	100,0
	Total	188	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	6,0		
	Total	200	100,0		

¿Volverías a participar, en cualquier evento relacionado con el Deporte en Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	192	96,0	97,5	97,5
	No	5	2,5	2,5	100,0
	Total	197	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
	Total	200	100,0		