

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

CARRERA SAN SILVESTRE 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 **CARRERA SAN SILVESTRE 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:** 99 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 SAN SILVESTRE** con un valor de **4.76** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización Técnica del Evento	97	4,81
Recorrido	96	4,74
Avituallamiento	97	4,65
Información recibida del evento	95	4,88
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	94	4,76

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2018			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Organización Técnica del Evento	96,9	0	3,1	100
Recorrido	93,7	0	6,3	100
Avituallamiento	94,8	1	4,1	98,9
Información recibida del evento	99	0	1,1	100
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	96,8	0	3,2	100

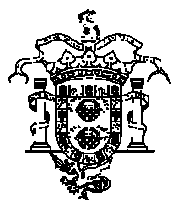
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

SEÑALE SU PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	94	94,9	94,9	94,9
	No residente	5	5,1	5,1	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

¿Es la primera vez que participa en la carrera?

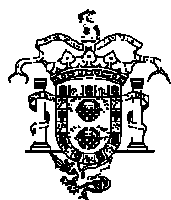
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí-	43	43,4	44,3	44,3
	No	54	54,5	55,7	100,0
	Total	97	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		99	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	28	28,3	28,6	28,6
	Masculino	70	70,7	71,4	100,0
	Total	98	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		99	100,0		

Organización Técnica del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,1	3,1
	Bien	12	12,1	12,4	15,5
	Muy Bien	82	82,8	84,5	100,0
	Total	97	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		99	100,0		



Recorrido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	6,1	6,3	6,3
	Bien	13	13,1	13,5	19,8
	Muy Bien	77	77,8	80,2	100,0
	Total	96	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,0		
Total		99	100,0		

Avituallamiento

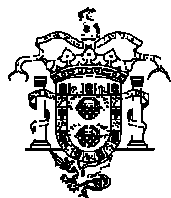
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	4	4,0	4,1	5,2
	Bien	23	23,2	23,7	28,9
	Muy Bien	69	69,7	71,1	100,0
	Total	97	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		99	100,0		

Información recibida del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,1	1,1
	Bien	9	9,1	9,5	10,5
	Muy Bien	85	85,9	89,5	100,0
	Total	95	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,0		
Total		99	100,0		

Nivel de Calidad del Evento Deportivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,0	3,2	3,2
	Bien	17	17,2	18,1	21,3
	Muy Bien	74	74,7	78,7	100,0
	Total	94	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,1		
Total		99	100,0		



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



¿A través de qué medio informativo te has enterado de este evento deportivo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	1	1,0	1,0	1,0
	TV	1	1,0	1,0	2,1
	Prensa	3	3,0	3,1	5,2
	Web	14	14,1	14,4	19,6
	Redes Sociales	78	78,8	80,4	100,0
	Total	97	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		99	100,0		