

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
CARRERA NOCTURNA 2019**

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTE
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 NOCTURNA 2019** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **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 NOCTURNA** el evento cultural de la con un valor de **4,39** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización técnica del evento	196	4,56
Recorrido	198	4,35
Avituallamiento	194	4,26
Información recibida del evento	194	4,16
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	191	4,39

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Organización técnica del evento	93,9	1	5,1	99
Recorrido	85,4	1,5	13,1	98,5
Avituallamiento	83	4,6	12,4	95,4
Información recibida del evento	78,9	4,6	16,5	95,4
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	93,7	0,5	5,8	99,5

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

¹ Conforme: Es el valor regular

¹ 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	179	89,5	93,2	93,2
	No residente	13	6,5	6,8	100,0
	Total	192	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,0		
Total		200	100,0		

¿Es la primera vez que participa en la carrera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	33	16,5	18,2	18,2
	No	148	74,0	81,8	100,0
	Total	181	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	9,5		
Total		200	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	58	29,0	29,9	29,9
	Mujer	136	68,0	70,1	100,0
	Total	194	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		200	100,0		

Señala la prueba en la que está inscrito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POPULAR	44	22,0	22,9	22,9
	COMPETICIÓN	148	74,0	77,1	100,0
	Total	192	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,0		
Total		200	100,0		



Organización Técnica del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	1	,5	,5	1,0
	Regular	10	5,0	5,1	6,1
	Bien	60	30,0	30,6	36,7
	Muy bien	124	62,0	63,3	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

Recorrido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	26	13,0	13,1	14,6
	Bien	68	34,0	34,3	49,0
	Muy bien	101	50,5	51,0	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

Avituallamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	8	4,0	4,1	4,6
	Regular	24	12,0	12,4	17,0
	Bien	68	34,0	35,1	52,1
	Muy bien	93	46,5	47,9	100,0
	Total	194	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		200	100,0		



Información recibida del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,1	2,1
	Mal	5	2,5	2,6	4,6
	Regular	32	16,0	16,5	21,1
	Bien	68	34,0	35,1	56,2
	Muy bien	85	42,5	43,8	100,0
	Total	194	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		200	100,0		

Nivel de Calidad del Evento Deportivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Regular	11	5,5	5,8	6,3
	Bien	90	45,0	47,1	53,4
	Muy bien	89	44,5	46,6	100,0
	Total	191	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,5		
Total		200	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	5	2,5	2,8	2,8
	TV	1	,5	,6	3,4
	Prensa	15	7,5	8,5	11,9
	Web	20	10,0	11,3	23,2
	Redes Sociales	136	68,0	76,8	100,0
	Total	177	88,5	100,0	
Perdidos	Sistema	23	11,5		
Total		200	100,0		