

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 "SAN SILVESTRE" 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 **CARRERA SAN SILVESTRE 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:** 100 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 **4,32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización Técnica del Evento	100	4,14
Recorrido	100	4,18
Avituallamiento	100	4,28
Información recibida del evento	100	4,47
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	100	4,32

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	82	3	15	97
Recorrido	87	4	9	96
Avituallamiento	86	4	10	96
Información recibida del evento	92	1	7	99
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	93,7	0,5	5,8	99,5

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

¿Es la primera vez que participa en la carrera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	57	57,0	57,0	57,0
	No	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	41	41,0	41,0	41,0
	Masculino	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Organización Técnica del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	1,0	1,0	3,0
	Regular	15	15,0	15,0	18,0
	Bien	45	45,0	45,0	63,0
	Muy bien	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Recorrido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,0	3,0	3,0
	Mal	1	1,0	1,0	4,0
	Regular	9	9,0	9,0	13,0
	Bien	49	49,0	49,0	62,0
	Muy bien	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Información recibida del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	3	3,0	3,0	4,0
	Regular	10	10,0	10,0	14,0
	Bien	39	39,0	39,0	53,0
	Muy bien	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ambiente de la Carrera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	7	7,0	7,0	8,0
	Bien	36	36,0	36,0	44,0
	Muy bien	56	56,0	56,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	9	9,0	9,0	10,0
	Bien	46	46,0	46,0	56,0
	Muy bien	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	