

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:
TRIATLÓN 2019**

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTE
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 **TRIATLÓN 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:** 80 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 **TRIATLÓN** con un valor de **4,16** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el evento deportivo	80	4,46
Accesibilidad a las instalaciones	80	4,19
Las Pruebas que hay que desarrollar	57	4,56
Organización técnica del evento	80	4,39
Avituallamiento	80	4,41
Información recibida del Evento	80	4,38
Página Web del Evento	77	4,46
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO	80	4,16

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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
Lugar donde se celebra el evento deportivo	85	1,2	13,8	98,8
Accesibilidad a las instalaciones	91,3	3,7	5	96,3
Las Pruebas que hay que desarrollar	82,5	1,7	15,8	98,3
Organización técnica del evento	96,3	1,2	2,5	98,8
Avituallamiento	85	1,2	13,8	98,8
Información recibida del Evento	90	2,5	7,5	97,5
Página Web del Evento	89,6	7,8	2,6	92,2
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO	85	1,2	13,8	98,8

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

Señala la CATEGORÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JUNIOR FEMENINO	14	17,5	17,9	17,9
	JUNIOR MASCULINO	13	16,3	16,7	34,6
	PRUEBA POPULAR	13	16,3	16,7	51,3
	ÉLITE FEMENINO	13	16,3	16,7	67,9
	ÉLITE MASCULINO	25	31,3	32,1	100,0
	Total	78	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,5		
Total		80	100,0		

¿Es la primera vez que visita Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	33	41,3	49,3	49,3
	No	34	42,5	50,7	100,0
	Total	67	83,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	16,3		
Total		80	100,0		

[MUJER] SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	49	61,3	61,3	61,3
	Sí	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[HOMBRE] SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	32	40,0	40,0	40,0
	Sí	48	60,0	60,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



[Lugar donde se celebra el evento deportivo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	11	13,8	13,8	15,0
	Bien	36	45,0	45,0	60,0
	Muy bien	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,3	1,3	1,3
	Mal	2	2,5	2,5	3,8
	Regular	4	5,0	5,0	8,8
	Bien	25	31,3	31,3	40,0
	Muy bien	48	60,0	60,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Las Pruebas que hay que desarrollar]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,8	1,8
	Regular	9	11,3	15,8	17,5
	Bien	25	31,3	43,9	61,4
	Muy bien	22	27,5	38,6	100,0
	Total	57	71,3	100,0	
Perdidos	Sistema	23	28,8		
Total		80	100,0		

[Organización técnica del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	2	2,5	2,5	3,8
	Bien	28	35,0	35,0	38,8
	Muy bien	49	61,3	61,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



[Avituallamiento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	11	13,8	13,8	15,0
	Bien	24	30,0	30,0	45,0
	Muy bien	44	55,0	55,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Información recibida del Evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,5	2,5	2,5
	Regular	6	7,5	7,5	10,0
	Bien	29	36,3	36,3	46,3
	Muy bien	43	53,8	53,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[Página Web del Evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	7,5	7,8	7,8
	Regular	2	2,5	2,6	10,4
	Bien	26	32,5	33,8	44,2
	Muy bien	43	53,8	55,8	100,0
	Total	77	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,8		
Total		80	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	11	13,8	13,8	15,0
	Bien	42	52,5	52,5	67,5
	Muy bien	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



[RADIO] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	77	96,3	96,3	96,3
Sí	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

[TV] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	78	97,5	97,5	97,5
Sí	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

[PRENSA] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	76	95,0	95,0	95,0
Sí	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

[WEB] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	41	51,3	51,3	51,3
Sí	39	48,8	48,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	



[REDES SOCIALES] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	45	56,3	56,3	56,3
	Sí	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

[DÍPTICOS] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	74	92,5	92,5	92,5
	Sí	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	79	98,8	98,8	98,8
	No	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	