CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

CARRERA SAN SILVESTRE

2022

CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio público: **CARRERA SAN SILVESTRE 2022** perteneciente a la Consejería de Infraestructuras, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 31 de diciembre de 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 101** 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio CARRERA SAN SILVESTRE 2022** con un valor de **4,36** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización Técnica del Evento	101	3,11
Recorrido	101	3,76
Información recibida del evento	99	3,87
Ambiente de la Carrera	101	4,33
Seguridad del evento	101	4,35
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO	101	4,36

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Organización Técnica del Evento	22,8%	45,5%	31,7%	77,2%
Recorrido	0%	32,7%	67,3%	100%
Información recibida del evento	1%	27,3%	71,7%	99%
Ambiente de la Carrera	0%	12,9%	87,1%	100%
Seguridad del evento	0%	9,9%	90,1%	100%
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO	1%	12,9%	86,1%	99%

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

SEÑALE SU PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	94	93,1	93,1	93,1
	No residente	7	6,9	6,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Si eres residente, señale el barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte Mª Cristina	1	1,0	1,3	1,3
	Centro	30	29,7	39,5	40,8
	Victoria	3	3,0	3,9	44,7
	Real	36	35,6	47,4	92,1
	Hipódromo - Industrial	3	3,0	3,9	96,1
	Polígono- El Rastro - La Paz	3	3,0	3,9	100,0
	Total	76	75,2	100,0	
Perdidos	Sistema	25	24,8		
Total		101	100,0		

Si no eres residente, señale su ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		94	93,1	93,1	93,1
	Almería	1	1,0	1,0	94,1
	Granada	5	5,0	5,0	99,0
	Málaga	1	1,0	1,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

¿Es la primera vez que participa en la carrera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	100	99,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	34	33,7	33,7	33,7
	Masculino	67	66,3	66,3	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18,00	2	2,0	2,0	2,0
	19,00	4	4,0	4,0	5,9
	20,00	1	1,0	1,0	6,9
	21,00	1	1,0	1,0	7,9
	22,00	7	6,9	6,9	14,9
	23,00	9	8,9	8,9	23,8
	24,00	9	8,9	8,9	32,7
	25,00	6	5,9	5,9	38,6
	26,00	9	8,9	8,9	47,5
	27,00	12	11,9	11,9	59,4
	28,00	9	8,9	8,9	68,3
	29,00	10	9,9	9,9	78,2
	30,00	3	3,0	3,0	81,2
	31,00	2	2,0	2,0	83,2
	32,00	3	3,0	3,0	86,1
	34,00	1	1,0	1,0	87,1
	35,00	2	2,0	2,0	89,1
	36,00	4	4,0	4,0	93,1
	37,00	1	1,0	1,0	94,1
	38,00	2	2,0	2,0	96,0
	40,00	2	2,0	2,0	98,0
	41,00	1	1,0	1,0	99,0
	42,00	1	1,0	1,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

[Organización Técnica del Evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	23	22,8	22,8	22,8
	Regular	46	45,5	45,5	68,3
	Bien	30	29,7	29,7	98,0
	Muy bien	2	2,0	2,0	100,0

	Total	101	100,0	100,0	

[Recorrido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	33	32,7	32,7	32,7
	Bien	59	58,4	58,4	91,1
	Muy bien	9	8,9	8,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

[Información recibida del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	27	26,7	27,3	28,3
	Bien	55	54,5	55,6	83,8
	Muy bien	16	15,8	16,2	100,0
	Total	99	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		101	100,0		

[Ambiente de la Carrera]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	12,9	12,9	12,9
	Bien	42	41,6	41,6	54,5
	Muy bien	46	45,5	45,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

[Seguridad del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	9,9	9,9	9,9
	Bien	46	45,5	45,5	55,4
	Muy bien	45	44,6	44,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	13	12,9	12,9	13,9
	Bien	36	35,6	35,6	49,5
	Muy bien	51	50,5	50,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

¿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	6	5,9	5,9	6,9
	Prensa	11	10,9	10,9	17,8
	Web	20	19,8	19,8	37,6
	Redes Sociales	34	33,7	33,7	71,3
	Amigo/a	29	28,7	28,7	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Propuestas de Mejoras para próximo evento deportivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	101	100,0	100,0	100,0