

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARRERA SAN SILVESTRE 2023

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD 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 Administración Pública, 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 deportivo: **CARRERA SAN SILVESTRE 2023** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud 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 2023
- **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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del evento deportivo** con un valor de **4,81** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización Técnica del Evento	80	4,73
Entrega de dorsales y camisetas	80	4,71
Recorrido	78	4,78
Información recibida del evento	79	4,46
Ambiente de la Carrera	80	4,86
Entrega de trofeos, premios y sorteos	72	4,65
Seguridad del evento deportivo	79	4,84
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO DEPORTIVO	80	4,81

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Organización técnica del evento	0%	2,5%	97,5%	100%
Entrega de dorsales y camisetas	1,3%	7,5%	91,2%	98,7%
Recorrido	1,3%	6,4%	92,3%	98,7%
Información recibida del evento	3,8%	15,2%	81%	96,2%
Ambiente de la Carrera	0%	2,5%	97,5%	100%
Entrega de trofeos, premios y sorteos	2,8%	8,3%	88,9%	97,2%
Seguridad del evento deportivo	1,3%	3,8%	94,9%	98,7%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO DEPORTIVO	0%	1,3%	98,7%	100%

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	73	91,3	91,3	91,3
	No residente	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

¿Es la primera vez que participa en la carrera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	37	46,3	46,3	46,3
	No	43	53,8	53,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	42	52,5	53,8	53,8
	Masculino	36	45,0	46,2	100,0
	Total	78	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,5		
Total		80	100,0		

Categoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		5	6,3	6,3	6,3
	MINISANSILVESTRE	26	32,5	32,5	38,8
	SAN SILVESTRE	49	61,3	61,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Organización Técnica del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,5	2,5	2,5
	Bien	18	22,5	22,5	25,0

Muy bien	60	75,0	75,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Entrega de dorsales y camisetas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	6	7,5	7,5	8,8
	Bien	8	10,0	10,0	18,8
	Muy bien	65	81,2	81,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Recorrido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	5	6,3	6,4	7,7
	Bien	4	5,0	5,1	12,8
	Muy bien	68	85,0	87,2	100,0
	Total	78	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,5		
Total		80	100,0		

Información recibida del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,8	3,8	3,8
	Regular	12	15,0	15,2	19,0
	Bien	10	12,5	12,6	31,6
	Muy bien	54	67,5	68,4	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

Ambiente de la Carrera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,5	2,5	2,5
	Bien	7	8,8	8,8	11,3
	Muy bien	71	88,7	88,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Entrega de trofeos, premios y sorteos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,5	2,8	2,8
	Regular	6	7,5	8,3	11,1
	Bien	7	8,8	9,7	20,8
	Muy bien	57	71,3	79,2	100,0
	Total	72	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	10,0		
Total		80	100,0		

Seguridad del evento deportivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	3	3,8	3,8	5,1
	Bien	4	5,0	5,0	10,1
	Muy bien	71	88,8	89,9	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DEL EVENTO DEPORTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	13	16,2	16,2	17,5
	Muy bien	66	82,5	82,5	100,0
	Total	80	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	2	2,5	2,6	2,6
	TV	2	2,5	2,6	5,3
	Prensa	3	3,8	3,9	9,2
	Web	2	2,5	2,6	11,8
	Redes Sociales	41	51,3	53,9	65,8
	Amigo/a	26	32,5	34,2	100,0
	Total	76	95,0	100,0	
	Sistema	4	5,0		
Total		80	100,0		