

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
CARRERA RUN FESTIVAL 2017
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 la **CARRERA RUN FESTIVAL 2017** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

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

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 300 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 RUN FESTIVAL 2017** con un valor de **4.83** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
[ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL EVENTO]	300	4,71
[RECORRIDO]	300	4,67
[VALORACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN AL EVENTO]	300	4,70
[INFORMACIÓN RECIBIDA DEL EVENTO]	300	4,66
[FIESTA FINAL DEL EVENTO]	300	4,72
[ACCESIBILIDAD A LA FIESTA FINAL]	300	4,77
[SEGURIDAD DEL EVENTO]	299	4,80
[NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO]	299	4,83

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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



VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
[ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL EVENTO]	99,4	0	0,7	100,1
[RECORRIDO]	97,3	0	2,7	100
[VALORACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN AL EVENTO]	98,7	0	1,3	100
[INFORMACIÓN RECIBIDA DEL EVENTO]	96,3	1,7	2	98,3
[FIESTA FINAL DEL EVENTO]	99,6	0	0,3	99,9
[ACCESIBILIDAD A LA FIESTA FINAL]	100	0	0	100
[SEGURIDAD DEL EVENTO]	99	0	1	100
[NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO]	100	0	0	100

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

SEÑALE SU PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RESIDENTE	283	94,3	94,6	94,6
	NO RESIDENTE	16	5,3	5,4	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

¿ES LA PRIMERA VEZ QUE PARTICIPAS EN ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	130	43,3	43,5	43,5
	No	169	56,3	56,5	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	118	39,3	39,7	39,7
	Masculino	179	59,7	60,3	100,0
	Total	297	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	100,0		



CATEGORÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	colctivo	1	,3	,3	,3
	colectivo	38	12,7	12,7	13,0
	coletivo	1	,3	,3	13,3
	individual	260	86,7	86,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	,7	,7
	Bien	83	27,7	27,7	28,3
	Muy bien	215	71,7	71,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[RECORRIDO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	2,7	2,7	2,7
	Bien	82	27,3	27,3	30,0
	Muy bien	210	70,0	70,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[VALORACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN AL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,3	1,3	1,3
	Bien	81	27,0	27,0	28,3
	Muy bien	215	71,7	71,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	



[INFORMACIÓN RECIBIDA DEL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,7	1,7	1,7
	Regular	6	2,0	2,0	3,7
	Bien	75	25,0	25,0	28,7
	Muy bien	214	71,3	71,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[FIESTA FINAL DEL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	,3	,3
	Bien	82	27,3	27,3	27,7
	Muy bien	217	72,3	72,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[ACCESIBILIDAD A LA FIESTA FINAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	69	23,0	23,0	23,0
	Muy bien	231	77,0	77,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[SEGURIDAD DEL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,0	1,0	1,0
	Bien	54	18,0	18,1	19,1
	Muy bien	242	80,7	80,9	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		



[NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	52	17,3	17,4	17,4
	Muy bien	247	82,3	82,6	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		