

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 NOCTURNA 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 NOCTURNA 2017** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes 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:** 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 NOCTURNA 2017** con un valor de **4.81** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
[Recorrido]	3	4,78
[Avituallamiento]	3	4,81
[Información recibida del evento]	1	4,56
[Nivel de Calidad del Evento Deportivo]	3	4,81

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
[Recorrido]	98	0	2	100
[Avituallamiento]	96,9	0	3	99,9
[Información recibida del evento]	89,9	1	9,1	99
[Nivel de Calidad del Evento Deportivo]	98	0	2	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

¹ Conforme: Es el valor regular

¹ 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	94	94,0	94,0	94,0
	No residente	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

¿Es la primera vez que participa en la carrera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	26	26,0	28,3	28,3
	No	66	66,0	71,7	100,0
	Total	92	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	8,0		
Total		100	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	37	37,0	42,5	42,5
	Mujer	50	50,0	57,5	100,0
	Total	87	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	13	13,0		
Total		100	100,0		

Señala la prueba en la que está inscrito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POPULAR	36	36,0	36,4	36,4
	COMPETICIÓN	63	63,0	63,6	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



[Organización Técnica del Evento] Indique, por favor, en la tabla siguiente, la satisfacción que tiene para Ud. valorando del 1 al 5, cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	6	6,0	6,0	6,0
absoluto	14	14,0	14,0	20,0
cadete	1	1,0	1,0	21,0
promesa	20	20,0	20,0	41,0
senior	28	28,0	28,0	69,0
veterana	5	5,0	5,0	74,0
veterano	20	20,0	20,0	94,0
veterano a	2	2,0	2,0	96,0
veterano b	2	2,0	2,0	98,0
veterano c	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

[Recorrido] Indique, por favor, en la tabla siguiente, la satisfacción que tiene para Ud. valorando del 1 al 5, cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	2	2,0	2,0	2,0
Bien	18	18,0	18,2	20,2
Muy bien	79	79,0	79,8	100,0
Total	99	99,0	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,0		
Total	100	100,0		

[Avituallamiento] Indique, por favor, en la tabla siguiente, la satisfacción que tiene para Ud. valorando del 1 al 5, cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	3	3,0	3,0	3,0
Bien	13	13,0	13,1	16,2
Muy bien	83	83,0	83,8	100,0
Total	99	99,0	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,0		
Total	100	100,0		



[Información recibida del evento] Indique, por favor, en la tabla siguiente, la satisfacción que tiene para Ud. valorando del 1 al 5, cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	9	9,0	9,1	10,1
	Bien	22	22,0	22,2	32,3
	Muy bien	67	67,0	67,7	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

[Nivel de Calidad del Evento Deportivo] Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	15	15,0	15,2	17,2
	Muy bien	82	82,0	82,8	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		