

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CARRERA SAN SILVESTRE 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 **CARRERA SAN SILVESTRE** 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:** 98 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 SAN SILVESTRE** con un valor de **4.33** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Organización Técnica del Evento	98	4,46
Recorrido	98	4,44
Avituallamiento	98	4,26
Información recibida del evento	98	4,28
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	98	4,33

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Organización Técnica del Evento	98,9	0	1	99,9
Recorrido	99	0	1	100
Avituallamiento	90,8	1	8,2	99
Información recibida del evento	93,8	2	4,1	97,9
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	99	0	1	100

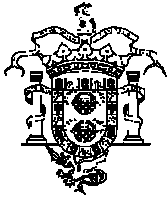
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	36	36,7	36,7	36,7
	Masculino	62	63,3	63,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Organización Técnica del Evento

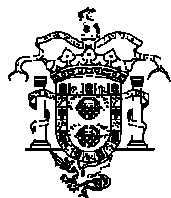
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	51	52,0	52,0	53,1
	Muy Bien	46	46,9	46,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Recorrido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	53	54,1	54,1	55,1
	Muy Bien	44	44,9	44,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Avituallamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	8	8,2	8,2	9,2
	Bien	53	54,1	54,1	63,3
	Muy Bien	36	36,7	36,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0	



Información recibida del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	1	1,0	1,0	2,1
	Regular	4	4,1	4,1	6,2
	Bien	55	56,1	56,7	62,9
	Muy Bien	36	36,7	37,1	100,0
Total		97	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		98	100,0		

Nivel de Calidad del Evento Deportivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	64	65,3	65,3	66,3
	Muy Bien	33	33,7	33,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0	