

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PARQUE DE OCIO Y DEPORTE
“EL FUERTE DE ROSTROGORDO” 2012
CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 usuarios/ ciudadanos del PARQUE DE OCIO Y DEPORTE “EL FUERTE DE ROSTROGORDO” 2012 perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante todo la ejecución del 2012.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 161 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	El Carmen - Monte M ^ª Cristina	2	1,2	1,5
	Carretera Hidum	3	1,9	2,2
	Centro	14	8,7	10,4
	Las Palmeras - Hernán Cortés	2	1,2	1,5
	Carretera Farhana - Constitución	4	2,5	3,0
	La Libertad	17	10,6	12,7
	Victoria	15	9,3	11,2
	Real	24	14,9	17,9
	Batería Jota	4	2,5	3,0
	Cabrerizas	9	5,6	6,7
	Isaac Peral - Tesorillo	2	1,2	1,5
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	7	4,3	5,2
	Hipódromo - Industrial	16	9,9	11,9
	Alfonso XIII	3	1,9	2,2
	El Príncipe	5	3,1	3,7
	La Paz	1	,6	,7
	Ataque Seco	5	3,1	3,7
	Medina Sidonia	1	,6	,7
Total	134	83,2	100,0	
Perdidos	Sistema	27	16,8	
Total		161	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	69	42,9	44,5	44,5
	Hombre	86	53,4	55,5	100,0
	Total	155	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,7		
Total		161	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	60	37,3	37,7	37,7
	25 a 34 años	43	26,7	27,0	64,8
	35 a 44 años	30	18,6	18,9	83,6
	45 a 54 años	21	13,0	13,2	96,9
	55 a 64 años	4	2,5	2,5	99,4
	mas de 65 años	1	,6	,6	100,0
	Total	159	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		161	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 PARQUE DE OCIO Y DEPORTE “EL FUERTE DE ROSTROGORDO”*** con un valor de 7,32 sobre 10.

Estadísticos descriptivos del Parque de Ocio y Deportes “El Fuerte de Rostrogordo”

2012	N	MEDIA (*)
Accesibilidad/ Accesos a las instalaciones	159	7,270
Zona de Parking	150	7,920
Horario	156	7,692
Limpieza del recinto	161	7,727
Señalización de los distintos servicios	156	7,026
Gestión administrativa del servicio	135	6,563
Aseos	154	6,468
Pistas de Padel	144	7,431
Zonas de Golf	111	6,739
Chiringuitos	124	6,226
Minifútbol césped	112	7,143
Baloncesto	112	7,464
Fútbol-Sala	120	7,450
Zona paseo y footing	124	7,113
Piscina	145	7,462
Vestuarios	124	6,839
Zonas de Cabañas	115	6,852
Gimnasio	84	6,714
Salones Sociales	92	6,848
Nivel de Calidad en general del recinto	159	7,321

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10. Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios / ciudadanos de dicho servicio:

	AÑO 2012			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad/ Accesos a las instalaciones	60,4	15,1	24,5	84,9
Zona de Parking	70,7	9,3	20	90,7
Horario	64,7	7,1	28,2	92,9
Limpieza del recinto	71,4	10	18,6	90
Señalización de los distintos servicios	55,8	20,5	23,7	79,5
Gestión administrativa del servicio	48,1	25,2	26,7	74,8
Aseos	44,8	25,3	29,9	74,7
Pistas de Padel	61,8	11,1	27,1	88,9
Zonas de Golf	45,1	21,6	33,3	78,4
Chiringuitos	44,4	29,8	25,8	70,2
Minifútbol césped	57,1	13,4	29,5	86,6
Baloncesto	62,5	12,5	25	87,5
Fútbol-Sala	65	11,7	23,3	88,3
Zona paseo y footing	56,5	15,3	28,2	84,7
Piscina	63,5	11	25,5	89
Vestuarios	52,4	20,2	27,4	79,8
Zonas de Cabañas	48,7	19,1	32,2	80,9
Gimnasio	51,2	21,4	27,4	78,6
Salones Sociales	51,1	16,3	32,6	83,7
Nivel de Calidad en general del recinto	63,5	9,5	27	90,5

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.