

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:
PLAN DE MOVILIDAD URBANA GENERAL 2016
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 de **PLAN DE MOVILIDAD URBANA 2016** perteneciente a la Consejería de Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 216 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 DE PLAN DE MOVILIDAD URBANA 2016** con un valor de **3,5** sobre 5.

Estadísticos descriptivos de <i>PLAN DE MOVILIDAD URBANA</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>
Nivel de Calidad del Servicio	206	3,5
La peatonalización de las Calles realizadas	210	3,22

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Nivel de Calidad del Servicio	50	21,4	28,6	78,6
La peatonalización de las Calles realizadas	47,1	34,8	18,1	65,2

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 el barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	7	3,2	3,2	3,2
El Carmen - Monte MÂ° Cristina	3	1,4	1,4	4,6
Cabrerizas	7	3,2	3,2	7,9
Isaac Peral - Tesorillo	7	3,2	3,2	11,1
Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	,5	,5	11,6
Hipódromo - Industrial	26	12,0	12,0	23,6
Alfonso XIII	24	11,1	11,1	34,7
Reina Regente	2	,9	,9	35,6
El Príncipe	1	,5	,5	36,1
Ataque Seco	14	6,5	6,5	42,6
Carretera Hidúm	4	1,9	1,9	44,4
Hebreo	1	,5	,5	44,9
Polígono- El Rasto - La Paz	1	,5	,5	45,4
El Pueblo	1	,5	,5	45,8
Centro	19	8,8	8,8	54,6
Las Palmeras - Hernán Cortés	1	,5	,5	55,1
Carretera Farhana - Constitución	4	1,9	1,9	56,9
La Libertad	7	3,2	3,2	60,2
Victoria	19	8,8	8,8	69,0
Real	66	30,6	30,6	99,5
Batería Jota	1	,5	,5	100,0
Total	216	100,0	100,0	

SEXO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	129	59,7	60,8	60,8
Masculino	83	38,4	39,2	100,0
Total	212	98,1	100,0	
Perdidos Sistema	4	1,9		
Total	216	100,0		



EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	10	4,6	4,7	4,7
	18 a 25 años	14	6,5	6,6	11,3
	26 a 35 años	71	32,9	33,3	44,6
	36 a 47 años	52	24,1	24,4	69,0
	48 a 55 años	27	12,5	12,7	81,7
	56 a 65 años	31	14,4	14,6	96,2
	Más de 65 años	8	3,7	3,8	100,0
	Total	213	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		216	100,0		

¿Cuál es el motivo por el que ha venido al Centro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajo	54	25,0	25,7	25,7
	Compras	39	18,1	18,6	44,3
	Residencia	16	7,4	7,6	51,9
	Otros	101	46,8	48,1	100,0
	Total	210	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,8		
Total		216	100,0		

Si es POR MOTIVO DE TRABAJO, SEÑALE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EMPRESARIO	27	12,5	52,9	52,9
	TRABAJADOR	24	11,1	47,1	100,0
	Total	51	23,6	100,0	
Perdidos	Sistema	165	76,4		
Total		216	100,0		

¿Tiene vehículo a motor propio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	174	80,6	81,3	81,3
	No	40	18,5	18,7	100,0
	Total	214	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		216	100,0		



[Moto] En caso AFIRMATIVO, SEÑALE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	198	91,7	91,7	91,7
	SI	18	8,3	8,3	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

[Coche] En caso AFIRMATIVO, SEÑALE

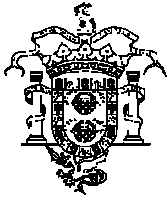
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	46	21,3	21,3	21,3
	SI	170	78,7	78,7	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

¿Reemplazaría a su vehículo por otro medio de transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	107	49,5	59,8	59,8
	NO	72	33,3	40,2	100,0
	Total	179	82,9	100,0	
Perdidos	Sistema	37	17,1		
Total		216	100,0		

En caso AFIRMATIVO, SEÑALE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bici	54	25,0	50,0	50,0
	Transporte Público	9	4,2	8,3	58,3
	Andando	38	17,6	35,2	93,5
	Otros	7	3,2	6,5	100,0
	Total	108	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	108	50,0		
Total		216	100,0		



¿De qué modo accede al centro?

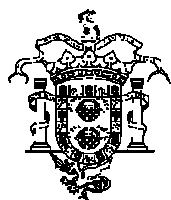
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Coche	105	48,6	49,3	49,3
	Transporte Público	2	,9	,9	50,2
	Andando	94	43,5	44,1	94,4
	Bici	9	4,2	4,2	98,6
	Moto	1	,5	,5	99,1
	Otros	2	,9	,9	100,0
	Total	213	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		216	100,0		

Tiempo estimado para aparcar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 5 minutos	86	39,8	80,4	80,4
	Entre 5 y 15 minutos	20	9,3	18,7	99,1
	Más de 15 minutos	1	,5	,9	100,0
	Total	107	49,5	100,0	
Perdidos	Sistema	109	50,5		
Total		216	100,0		

Tiempo estimado desde donde aparca su vehículo hasta el centro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 5 minutos	75	34,7	71,4	71,4
	Entre 5 y 15 minutos	29	13,4	27,6	99,0
	Más de 15 minutos	1	,5	1,0	100,0
	Total	105	48,6	100,0	
Perdidos	Sistema	111	51,4		
Total		216	100,0		



¿Con qué asiduidad utiliza su vehículo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A diario	135	62,5	77,1	77,1
	Más de 2 veces/semana	23	10,6	13,1	90,3
	Nunca	1	,5	,6	90,9
	Puntualmente	16	7,4	9,1	100,0
	Total	175	81,0	100,0	
Perdidos	Sistema	41	19,0		
Total		216	100,0		

¿Utiliza Ud. el transporte público?

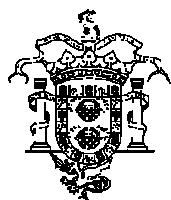
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	22	10,2	10,3	10,3
	NO	168	77,8	78,9	89,2
	A veces	23	10,6	10,8	100,0
	Total	213	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		216	100,0		

En caso AFIRMATIVO, valore desde el 1 (muy mal) al 5 (muy mal), el NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	2,4	2,4
	Mal	8	3,7	19,0	21,4
	Regular	12	5,6	28,6	50,0
	Bien	11	5,1	26,2	76,2
	Muy bien	10	4,6	23,8	100,0
	Total	42	19,4	100,0	
Perdidos	Sistema	174	80,6		
Total		216	100,0		

[Horario] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	164	75,9	75,9	75,9
	SI	52	24,1	24,1	100,0
	Total	216	100,0	100,0	



[Falta de Higiene] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	192	88,9	88,9	88,9
	SI	24	11,1	11,1	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

[Precio] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	209	96,8	96,8	96,8
	SI	7	3,2	3,2	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

[Accesibilidad] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	179	82,9	82,9	82,9
	SI	37	17,1	17,1	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Valore desde 1(muy mal) al 5 (muy bien) La peatonalización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	51	23,6	24,3	24,3
	Mal	22	10,2	10,5	34,8
	Regular	38	17,6	18,1	52,9
	Bien	28	13,0	13,3	66,2
	Muy bien	71	32,9	33,8	100,0
	Total	210	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,8		
Total		216	100,0		



¿Ello influye a que los desplazamientos se realicen a pie, bici y/o transporte público?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	119	55,1	55,9	55,9
	NO	94	43,5	44,1	100,0
	Total	213	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		216	100,0		

¿Ello mejora la movilidad a personas con movilidad reducida, coches-bebés,etc..?

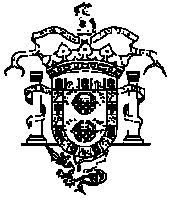
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	184	85,2	85,6	85,6
	NO	31	14,4	14,4	100,0
	Total	215	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		216	100,0		

¿Ello ha reducido el ruido, la contaminación y la congestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	114	52,8	53,3	53,3
	NO	100	46,3	46,7	100,0
	Total	214	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		216	100,0		

¿Cree que habrá más seguridad vial y se reducirá el número de accidentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	103	47,7	48,4	48,4
	NO	110	50,9	51,6	100,0
	Total	213	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		216	100,0		



¿Ello favorecerá a la actividad comercial de la calle?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	95	44,0	45,5	45,5
	NO	114	52,8	54,5	100,0
	Total	209	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,2		
Total		216	100,0		