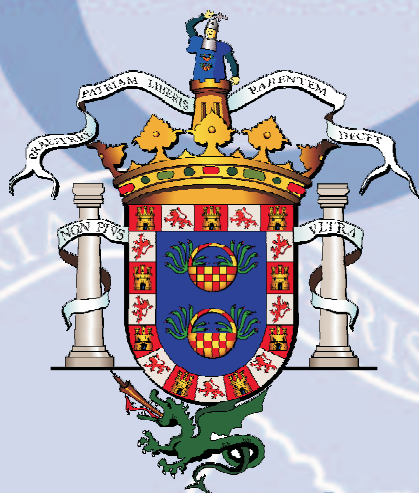


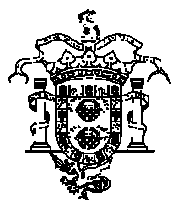
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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-CALLE CARLOS DE ARELLANO 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 (C/CARLOS DE ARELLANO), 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:** 116 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 (C/CARLOS DE ARELLANO)**, con un valor de **3,52** sobre 5.

Estadísticos descriptivos de PLAN DE MOVILIDAD URBANA (C/CARLOS DE ARELLANOS)	<i>N</i>	<i>Media</i>
Nivel de Calidad del Servicio	109	3,52
La peatonalización de la Calle Legión	111	4,09

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	52	20	28	80
La peatonalización de la Calle Legión	72,1	9	18,9	91

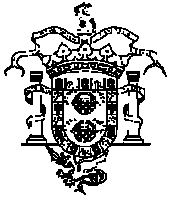
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.

¿Es UD. residente?

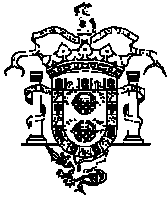
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	116	100,0	100,0	100,0

Señale el barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	6	5,2	5,2	5,2
El Carmen - Monte MÁº Cristina	1	,9	,9	6,0
Cabrerizas	6	5,2	5,2	11,2
Isaac Peral - Tesorillo	5	4,3	4,3	15,5
Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	,9	,9	16,4
Hipódromo - Industrial	14	12,1	12,1	28,4
Alfonso XIII	16	13,8	13,8	42,2
Reina Regente	2	1,7	1,7	44,0
El Príncipe	1	,9	,9	44,8
Ataque Seco	12	10,3	10,3	55,2
Carretera Hidúm	2	1,7	1,7	56,9
Hebreo	1	,9	,9	57,8
Polígono- El Rastro - La Paz	1	,9	,9	58,6
El Pueblo	1	,9	,9	59,5
Centro	11	9,5	9,5	69,0
Carretera Farhana - Constitución	3	2,6	2,6	71,6
La Libertad	5	4,3	4,3	75,9
Victoria	9	7,8	7,8	83,6
Real	18	15,5	15,5	99,1
Batería Jota	1	,9	,9	100,0
Total	116	100,0	100,0	

¿Es UD. visitante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	3	2,6	100,0	100,0
Perdidos Sistema	113	97,4		
Total	116	100,0		



SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	69	59,5	61,1	61,1
	Masculino	44	37,9	38,9	100,0
	Total	113	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		116	100,0		

EDAD

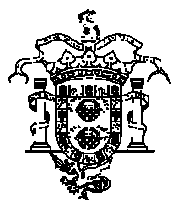
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	9	7,8	7,9	7,9
	18 a 25 años	6	5,2	5,3	13,2
	26 a 35 años	34	29,3	29,8	43,0
	36 a 47 años	36	31,0	31,6	74,6
	48 a 55 años	14	12,1	12,3	86,8
	56 a 65 años	13	11,2	11,4	98,2
	Más de 65 años	2	1,7	1,8	100,0
Total		114	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		116	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajo	26	22,4	23,2	23,2
	Compras	7	6,0	6,3	29,5
	Residencia	1	,9	,9	30,4
	Otros	78	67,2	69,6	100,0
	Total	112	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,4		
Total		116	100,0		

Si es POR MOTIVO DE TRABAJO, SEÑALE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EMPRESARIO	10	8,6	45,5	45,5
	TRABAJADOR	12	10,3	54,5	100,0
	Total	22	19,0	100,0	
Perdidos	Sistema	94	81,0		
Total		116	100,0		



¿Tiene vehículo a motor propio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	93	80,2	80,9	80,9
	No	22	19,0	19,1	100,0
	Total	115	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
	Total	116	100,0		

[Moto] En caso AFIRMATIVO, SEÑALE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	110	94,8	94,8	94,8
	SI	6	5,2	5,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

[Coche] En caso AFIRMATIVO, SEÑALE

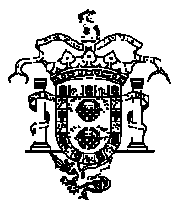
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	25	21,6	21,6	21,6
	SI	91	78,4	78,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

¿Reemplazaría a su vehículo por otro medio de transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	54	46,6	56,3	56,3
	NO	42	36,2	43,8	100,0
	Total	96	82,8	100,0	
Perdidos	Sistema	20	17,2		
	Total	116	100,0		

En caso AFIRMATIVO, SEÑALE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bici	31	26,7	56,4	56,4
	Transporte Público	5	4,3	9,1	65,5
	Andando	14	12,1	25,5	90,9
	Otros	5	4,3	9,1	100,0
	Total	55	47,4	100,0	
Perdidos	Sistema	61	52,6		
	Total	116	100,0		



¿De qué modo accede al centro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Coche	67	57,8	58,8	58,8
	Transporte Público	1	,9	,9	59,6
	Andando	42	36,2	36,8	96,5
	Bici	3	2,6	2,6	99,1
	Otros	1	,9	,9	100,0
	Total	114	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		116	100,0		

Tiempo estimado para aparcar

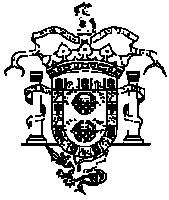
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 5 minutos	58	50,0	85,3	85,3
	Entre 5 y 15 minutos	9	7,8	13,2	98,5
	Más de 15 minutos	1	,9	1,5	100,0
	Total	68	58,6	100,0	
Perdidos	Sistema	48	41,4		
Total		116	100,0		

Tiempo estimado desde donde aparca su vehículo hasta el centro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 5 minutos	50	43,1	73,5	73,5
	Entre 5 y 15 minutos	17	14,7	25,0	98,5
	Más de 15 minutos	1	,9	1,5	100,0
	Total	68	58,6	100,0	
Perdidos	Sistema	48	41,4		
Total		116	100,0		

¿Con qué asiduidad utiliza su vehículo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A diario	73	62,9	76,8	76,8
	Más de 2 veces/semana	11	9,5	11,6	88,4
	Puntualmente	11	9,5	11,6	100,0
	Total	95	81,9	100,0	
Perdidos	Sistema	21	18,1		
Total		116	100,0		



¿Utiliza Ud. el transporte público?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	14	12,1	12,4	12,4
	NO	86	74,1	76,1	88,5
	A veces	13	11,2	11,5	100,0
	Total	113	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		116	100,0		

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

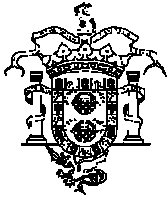
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	4,0	4,0
	Mal	4	3,4	16,0	20,0
	Regular	7	6,0	28,0	48,0
	Bien	7	6,0	28,0	76,0
	Muy bien	6	5,2	24,0	100,0
	Total	25	21,6	100,0	
Perdidos	Sistema	91	78,4		
Total		116	100,0		

[Horario] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	87	75,0	75,0	75,0
	SI	29	25,0	25,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	103	88,8	88,8	88,8
	SI	13	11,2	11,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	



[Precio] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	110	94,8	94,8	94,8
	SI	6	5,2	5,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

[Accesibilidad] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?

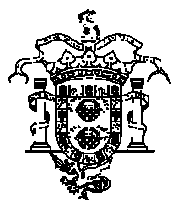
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	93	80,2	80,2	80,2
	SI	23	19,8	19,8	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Valore desde 1(muy mal) al 5 (muy bien) La peatonalización de la calle CARLOS R. DE ARELLANO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	6,0	6,3	6,3
	Mal	3	2,6	2,7	9,0
	Regular	21	18,1	18,9	27,9
	Bien	22	19,0	19,8	47,7
	Muy bien	58	50,0	52,3	100,0
	Total	111	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,3		
Total		116	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	78	67,2	69,0	69,0
	NO	35	30,2	31,0	100,0
	Total	113	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		116	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	105	90,5	91,3	91,3
	NO	10	8,6	8,7	100,0
	Total	115	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		116	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	96	82,8	83,5	83,5
	NO	19	16,4	16,5	100,0
	Total	115	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		116	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	88	75,9	77,2	77,2
	NO	26	22,4	22,8	100,0
	Total	114	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		116	100,0		

¿Ello favorecerá a la actividad comercial de la calle?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	72	62,1	64,3	64,3
	NO	40	34,5	35,7	100,0
	Total	112	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,4		
Total		116	100,0		