

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 LA LEGIÓN 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 sobre **PLAN DE MOVILIDAD URBANA (C/LEGIÓN) 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:** 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 DE PLAN DE MOVILIDAD URBANA (C/LEGIÓN) 2016** con un valor de **3,47** sobre 5.

Estadísticos descriptivos PLAN DE MOVILIDAD URBANA (C/LEGIÓN)	N	Media
Nivel de Calidad del Servicio	98	3,47
La peatonalización de la Calle Legión	99	2,24

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Nivel de Calidad del Servicio	47	23,5	29,4	76,4
La peatonalización de la Calle Legión	19,2	63,6	17,2	36,4

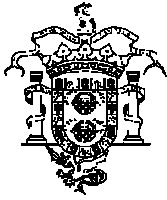
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS DEL PLAN DE MOVILIDAD URBANA (C/LEGIÓN).

¿Es UD. residente?

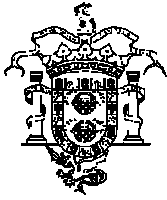
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	99	99,0	99,0	99,0
	NO	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Señale el barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	1,0	1,0	1,0
	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	2	2,0	2,0	3,0
	Cabrerizas	1	1,0	1,0	4,0
	Isaac Peral - Tesorillo	2	2,0	2,0	6,0
	Hipódromo - Industrial	12	12,0	12,0	18,0
	Alfonso XIII	8	8,0	8,0	26,0
	Ataque Seco	2	2,0	2,0	28,0
	Carretera Hidúm	2	2,0	2,0	30,0
	Centro	8	8,0	8,0	38,0
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	1,0	1,0	39,0
	Carretera Farhana - Constitución	1	1,0	1,0	40,0
	La Libertad	2	2,0	2,0	42,0
	Victoria	10	10,0	10,0	52,0
	Real	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	60	60,0	60,6	60,6
	Masculino	39	39,0	39,4	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



**EDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	1	1,0	1,0	1,0
	18 a 25 años	8	8,0	8,1	9,1
	26 a 35 años	37	37,0	37,4	46,5
	36 a 47 años	16	16,0	16,2	62,6
	48 a 55 años	13	13,0	13,1	75,8
	56 a 65 años	18	18,0	18,2	93,9
	Más de 65 años	6	6,0	6,1	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

**¿Cuál es el motivo por el que ha venido a la C/ Legión?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajo	28	28,0	28,6	28,6
	Compras	32	32,0	32,7	61,2
	Residencia	15	15,0	15,3	76,5
	Otros	23	23,0	23,5	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

**Si ha acudido aquí POR MOTIVO DE TRABAJO, SEÑALE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EMPRESARIO	17	17,0	58,6	58,6
	TRABAJADOR	12	12,0	41,4	100,0
	Total	29	29,0	100,0	
Perdidos	Sistema	71	71,0		
Total		100	100,0		

**¿Tiene vehículo a motor propio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	81	81,0	81,8	81,8
	NO	18	18,0	18,2	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		



**[Moto] En caso AFIRMATIVO, SEÑALE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	88	88,0	88,0	88,0
	SI	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**[Coche] En caso AFIRMATIVO, SEÑALE**

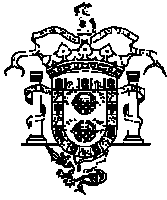
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	21,0	21,0	21,0
	SI	79	79,0	79,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**¿Reemplazará a su vehículo por otro medio de transporte?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	53	53,0	63,9	63,9
	NO	30	30,0	36,1	100,0
	Total	83	83,0	100,0	
Perdidos	Sistema	17	17,0		
Total		100	100,0		

**En caso AFIRMATIVO, SEÑALE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bici	23	23,0	43,4	43,4
	Transporte Público	4	4,0	7,5	50,9
	Andando	24	24,0	45,3	96,2
	Otros	2	2,0	3,8	100,0
	Total	53	53,0	100,0	
Perdidos	Sistema	47	47,0		
Total		100	100,0		



**[Comentario] En caso AFIRMATIVO, SEÑALE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		97	97,0	97,0	97,0
	Bici o andando	1	1,0	1,0	98,0
	Moto	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**¿Cómo accede a la C/ Legión?**

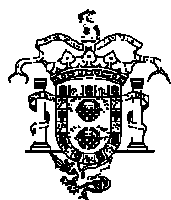
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Coche	38	38,0	38,4	38,4
	Transporte Público	1	1,0	1,0	39,4
	Andando	52	52,0	52,5	91,9
	Bici	6	6,0	6,1	98,0
	Moto	1	1,0	1,0	99,0
	Otros	1	1,0	1,0	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

**[Comentario] ¿Cómo accede a la C/ Legión?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		99	99,0	99,0	99,0
	En coche pero como acompañante	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**¿Dónde ha aparcado su vehículo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Parking	1	1,0	2,6	2,6
	Cerca de la zona	36	36,0	92,3	94,9
	Lejos de la zona	2	2,0	5,1	100,0
	Total	39	39,0	100,0	
Perdidos	Sistema	61	61,0		
Total		100	100,0		



**Tiempo estimado para aparcar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 5 minutos	28	28,0	71,8	71,8
	Entre 5 y 15 minutos	11	11,0	28,2	100,0
	Total	39	39,0	100,0	
Perdidos	Sistema	61	61,0		
Total		100	100,0		

**Tiempo estimado desde donde aparcar su vehículo hasta la C/Legión**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 5 minutos	25	25,0	67,6	67,6
	Entre 5 y 15 minutos	12	12,0	32,4	100,0
	Total	37	37,0	100,0	
Perdidos	Sistema	63	63,0		
Total		100	100,0		

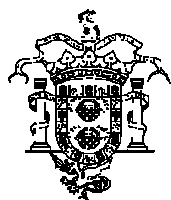
**¿Con qué asiduidad utiliza su vehículo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A diario	62	62,0	77,5	77,5
	Más de 2 veces/semana	12	12,0	15,0	92,5
	Nunca	1	1,0	1,3	93,8
	Puntualmente	5	5,0	6,3	100,0
	Total	80	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	20	20,0		
Total		100	100,0		

**¿Utiliza Ud. el transporte público?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	8	8,0	8,0	8,0
	NO	82	82,0	82,0	90,0
	A veces	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	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	MAL	4	4,0	23,5	23,5
	REGULAR	5	5,0	29,4	52,9
	BIEN	4	4,0	23,5	76,5
	MUY BIEN	4	4,0	23,5	100,0
	Total	17	17,0	100,0	
Perdidos	Sistema	83	83,0		
Total		100	100,0		

**[Horario] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?**

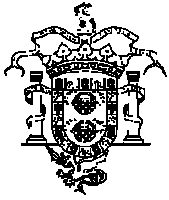
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	77	77,0	77,0	77,0
	SI	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**[Comentario] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		99	99,0	99,0	99,0
	si se te pasa la hora tienes que esperar media hora	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	89	89,0	89,0	89,0
	SI	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**[Precio] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	99	99,0	99,0	99,0
	SI	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**[Accesibilidad] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	86	86,0	86,0	86,0
	SI	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**[Otros] En caso NEGATIVO, ¿Por qué?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	58	58,0	58,0	58,0
	SI	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Valore desde 1(muy mal) al 5 (muy bien) La peatonalización de la calle LEGIÓN?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MAL	44	44,0	44,4	44,4
	MAL	19	19,0	19,2	63,6
	REGULAR	17	17,0	17,2	80,8
	BIEN	6	6,0	6,1	86,9
	MUY BIEN	13	13,0	13,1	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	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	41	41,0	41,0	41,0
	NO	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	79	79,0	79,0	79,0
	NO	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	18	18,0	18,2	18,2
	NO	81	81,0	81,8	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	15	15,0	15,2	15,2
	NO	84	84,0	84,8	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

**¿Ello favorecerá a la actividad comercial de la calle?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	23	23,0	23,7	23,7
	NO	74	74,0	76,3	100,0
	Total	97	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,0		
Total		100	100,0		