

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PABELLONES MUNICIPALES 2015
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
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 **PABELLONES MUNICIPALES 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes. Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 178 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 PABELLONES MUNICIPALES** con un valor de **8,08** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a discapacitados)	177	8,48
Valore el estado de los aseos	176	8,32
Limpieza del recinto	177	8,6
Vigilancia/Seguridad en el recinto	176	7,46
Valore el control de acceso a las instalaciones	178	7,6
Valoración del alquiler de las instalaciones	174	7,42
Nivel de calidad de las instalaciones deportivas	176	8,08

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	87,5	2,2	10,2	97,7
Valore el estado de los aseos	84,1	1,7	14,2	98,3
Limpieza del recinto	84,9	1,1	13	98,9
Vigilancia/Seguridad en el recinto	64,8	13	22,2	87
Valore el control de acceso a las instalaciones	68,6	10,27	20,8	89,4
Valoración del alquiler de las instalaciones	64,4	10,3	25,3	89,7
Nivel de calidad de las instalaciones deportivas	76,2	5,6	18,2	94,4

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.