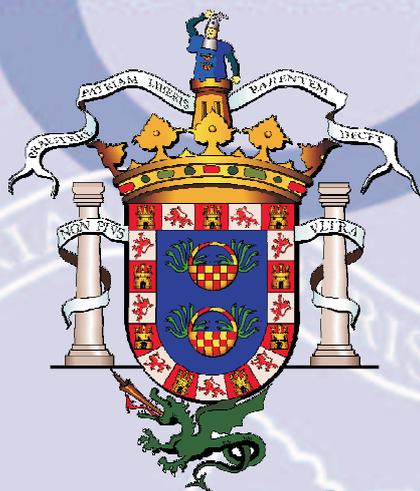


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
PÚBLICO: PABELLONES MUNICIPALES 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 el **PABELLONES MUNICIPALES DE MELILLA (2016)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 202 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** sobre **PABELLONES MUNICIPALES DE MELILLA (2016)** con un valor de **3.90** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	202	4,01
Valore el estado de los aseos	200	3,90
Limpieza del recinto	200	4,03
Vigilancia/Seguridad en el recinto	202	3,95
Valore el control de acceso a las instalaciones	201	3,92
Valoración del alquiler de las instalaciones	197	3,80
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	200	3,90

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	75,3	6,4	18,3	93,6
Valore el estado de los aseos	71	10	19	90
Limpieza del recinto	75,5	6,5	18	93,5
Vigilancia/Seguridad en el recinto	73,3	6,4	20,3	93,6
Valore el control de acceso a las instalaciones	71,7	7,5	20,9	92,6
Valoración del alquiler de las instalaciones	67	11,2	21,8	88,8
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	70	7	23	93

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

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	10	5,0	5,0	6,4
	Regular	37	18,3	18,3	24,8
	Bien	83	41,1	41,1	65,8
	Muy bien	69	34,2	34,2	100,0
	Total		202	100,0	100,0

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,0	2,0	2,0
	Mal	16	7,9	8,0	10,0
	Regular	38	18,8	19,0	29,0
	Bien	81	40,1	40,5	69,5
	Muy bien	61	30,2	30,5	100,0
	Total		200	99,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		202	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	13	6,4	6,5	6,5
	Regular	36	17,8	18,0	24,5
	Bien	84	41,6	42,0	66,5
	Muy bien	67	33,2	33,5	100,0
	Total		200	99,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		202	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	10	5,0	5,0	6,4
	Regular	41	20,3	20,3	26,7
	Bien	89	44,1	44,1	70,8
	Muy bien	59	29,2	29,2	100,0
	Total		202	100,0	100,0

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	13	6,4	6,5	7,5
	Regular	42	20,8	20,9	28,4
	Bien	86	42,6	42,8	71,1
	Muy bien	58	28,7	28,9	100,0
	Total		201	99,5	100,0
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		202	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,5	4,6	4,6
	Mal	13	6,4	6,6	11,2
	Regular	43	21,3	21,8	33,0
	Bien	75	37,1	38,1	71,1
	Muy bien	57	28,2	28,9	100,0
	Total		197	97,5	100,0
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		202	100,0		



Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	14	6,9	7,0	7,0
	Regular	46	22,8	23,0	30,0
	Bien	87	43,1	43,5	73,5
	Muy bien	53	26,2	26,5	100,0
	Total	200	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		202	100,0		

¿Cree Ud. que falta algo en las instalaciones deportivas en la que se encuentra en estos momentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	28	13,9	13,9	13,9
	No	173	85,6	86,1	100,0
	Total	201	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		202	100,0		