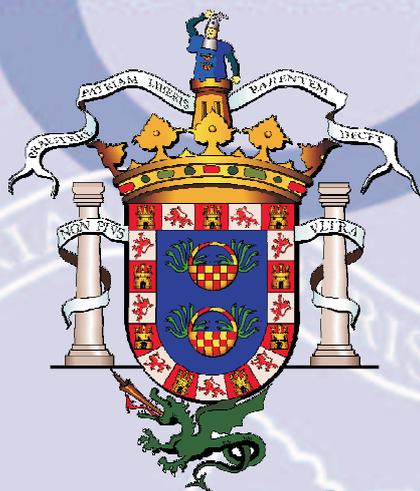


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
INSTALACIÓN DEPORTIVA DE PADEL 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 **INSTALACIÓN MUNICIPAL DEPORTIVA DE PADEL (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:** 50 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 **INSTALACIÓN MUNICIPAL DEPORTIVA DE PADEL (2016)** con un valor de **3.90** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	50	3,64
Valore el estado de los aseos	50	3,58
Limpieza del recinto	50	3,60
Vigilancia/Seguridad en el recinto	50	3,54
Valore el control de acceso a las instalaciones	50	3,56
Valoración del alquiler de las instalaciones	50	3,42
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	50	3,56

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	66	14	20	86
Valore el estado de los aseos	62	16	22	84
Limpieza del recinto	64	14	22	86
Vigilancia/Seguridad en el recinto	60	16	24	84
Valore el control de acceso a las instalaciones	60	14	26	86
Valoración del alquiler de las instalaciones	52	14	28	80
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	58	14	28	86

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	4	8,0	8,0	8,0
	Mal	3	6,0	6,0	14,0
	Regular	10	20,0	20,0	34,0
	Bien	23	46,0	46,0	80,0
	Muy bien	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	6,0	6,0	6,0
	Mal	5	10,0	10,0	16,0
	Regular	11	22,0	22,0	38,0
	Bien	22	44,0	44,0	82,0
	Muy bien	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	8,0	8,0	8,0
	Mal	3	6,0	6,0	14,0
	Regular	11	22,0	22,0	36,0
	Bien	23	46,0	46,0	82,0
	Muy bien	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	6,0	6,0	6,0
	Mal	5	10,0	10,0	16,0
	Regular	12	24,0	24,0	40,0
	Bien	22	44,0	44,0	84,0
	Muy bien	8	16,0	16,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	8,0	8,0	8,0
	Mal	3	6,0	6,0	14,0
	Regular	13	26,0	26,0	40,0
	Bien	21	42,0	42,0	82,0
	Muy bien	9	18,0	18,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	6,0	6,0	6,0
	Mal	7	14,0	14,0	20,0
	Regular	14	28,0	28,0	48,0
	Bien	18	36,0	36,0	84,0
	Muy bien	8	16,0	16,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0



Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	8,0	8,0	8,0
	Mal	3	6,0	6,0	14,0
	Regular	14	28,0	28,0	42,0
	Bien	19	38,0	38,0	80,0
	Muy bien	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	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	1	2,0	2,0	2,0
	No	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	