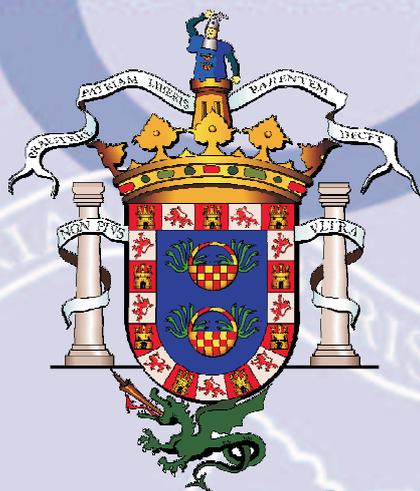


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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: PABELLÓN DE DEPORTES PEZZI 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 **PABELLÓN MUNICIPAL PEZZI (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:** 176 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 **PABELLÓN PEZZI (2016)** con un valor de **3.90** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	176	4,01
Valore el estado de los aseos	174	3,87
Limpieza del recinto	174	4,01
Vigilancia/Seguridad en el recinto	176	3,98
Valore el control de acceso a las instalaciones	175	3,97
Valoración del alquiler de las instalaciones	171	3,77
Nivel de Calidad de la instalación deportiva	174	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	6,3	18,8	93,8
Valore el estado de los aseos	70,2	11,5	18,4	88,6
Limpieza del recinto	75,3	6,3	18,4	93,7
Vigilancia/Seguridad en el recinto	75,6	6,8	17,6	93,2
Valore el control de acceso a las instalaciones	73,7	6,3	20	93,7
Valoración del alquiler de las instalaciones	66	12,9	21,1	87,1
Nivel de Calidad de las instalación deportiva	69,5	6,9	23,6	93,1

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	1,7	1,7	1,7
	Mal	8	4,5	4,5	6,3
	Regular	33	18,8	18,8	25,0
	Bien	73	41,5	41,5	66,5
	Muy bien	59	33,5	33,5	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,3	2,3	2,3
	Mal	16	9,1	9,2	11,5
	Regular	32	18,2	18,4	29,9
	Bien	69	39,2	39,7	69,5
	Muy bien	53	30,1	30,5	100,0
	Total	174	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		176	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	11	6,3	6,3	6,3
	Regular	32	18,2	18,4	24,7
	Bien	76	43,2	43,7	68,4
	Muy bien	55	31,3	31,6	100,0
	Total	174	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		176	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,7	1,7	1,7
	Mal	9	5,1	5,1	6,8
	Regular	31	17,6	17,6	24,4
	Bien	78	44,3	44,3	68,8
	Muy bien	55	31,3	31,3	100,0
Total		176	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	11	6,3	6,3	6,3
	Regular	35	19,9	20,0	26,3
	Bien	77	43,8	44,0	70,3
	Muy bien	52	29,5	29,7	100,0
	Total		175	99,4	100,0
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		176	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	5,1	5,3	5,3
	Mal	13	7,4	7,6	12,9
	Regular	36	20,5	21,1	33,9
	Bien	63	35,8	36,8	70,8
	Muy bien	50	28,4	29,2	100,0
Total		171	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,8		
Total		176	100,0		



Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	12	6,8	6,9	6,9
	Regular	41	23,3	23,6	30,5
	Bien	74	42,0	42,5	73,0
	Muy bien	47	26,7	27,0	100,0
	Total	174	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		176	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	26	14,8	14,9	14,9
	No	149	84,7	85,1	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		176	100,0		