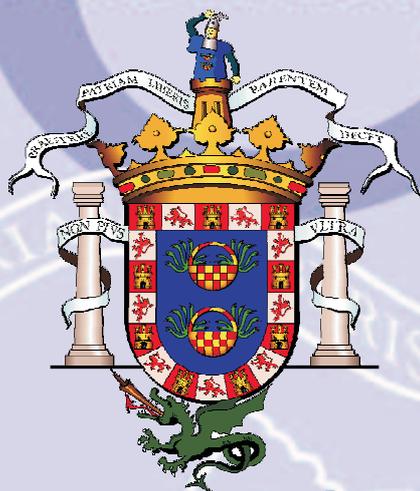


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
PISTAS POLIDEPORTIVAS 2017
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 evento cultural de **PISTAS POLIDEPORTIVAS** 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 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 45 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 **PISTAS POLIDEPORTIVAS** tiene un valor de **3.90** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	45	3,82
Valore el estado de los aseos	45	4,07
Limpieza del recinto	45	4,00
Vigilancia/Seguridad en el recinto	45	3,93
Valore el control de acceso a las instalaciones	45	4,04
Valoración del alquiler de las instalaciones	45	3,40
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	45	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	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	70,4	22,7	6,8	77,2
Valore el estado de los aseos	76,7	9,3	14	90,7
Limpieza del recinto	81,8	13,6	4,5	86,3
Vigilancia/Seguridad en el recinto	67,4	4,7	27,9	95,3
Valore el control de acceso a las instalaciones	80	4,4	15,6	95,6
Valoración del alquiler de las instalaciones	55,8	20,9	23,3	79,1
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	82,5	7,5	10	92,5

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 (señalización, acceso a minusválidos)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	13,3	13,6	13,6
	Mal	4	8,9	9,1	22,7
	Regular	3	6,7	6,8	29,5
	Bien	10	22,2	22,7	52,3
	Muy bien	21	46,7	47,7	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	6,7	7,0	7,0
	Mal	1	2,2	2,3	9,3
	Regular	6	13,3	14,0	23,3
	Bien	13	28,9	30,2	53,5
	Muy bien	20	44,4	46,5	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	8,9	9,1	9,1
	Mal	2	4,4	4,5	13,6
	Regular	2	4,4	4,5	18,2
	Bien	18	40,0	40,9	59,1
	Muy bien	18	40,0	40,9	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,4	4,7	4,7
	Regular	12	26,7	27,9	32,6
	Bien	16	35,6	37,2	69,8
	Muy bien	13	28,9	30,2	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,4	4,4	4,4
	Regular	7	15,6	15,6	20,0
	Bien	23	51,1	51,1	71,1
	Muy bien	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	11,1	11,6	11,6
	Mal	4	8,9	9,3	20,9
	Regular	10	22,2	23,3	44,2
	Bien	17	37,8	39,5	83,7
	Muy bien	7	15,6	16,3	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	100,0		



Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,5	2,5
	Mal	2	4,4	5,0	7,5
	Regular	4	8,9	10,0	17,5
	Bien	26	57,8	65,0	82,5
	Muy bien	7	15,6	17,5	100,0
	Total	40	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	11,1		
Total		45	100,0		