

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:
PABELLONES DEPORTIVOS MUNICIPALES 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 **PABELLONES DEPORTIVOS MUNICIPALES** 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:** 64 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 DEPORTIVOS MUNICIPALES** con un valor de **4.27** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a minusválidos)	64	4,68
Valore el estado de los aseos	64	4,56
Limpieza del recinto	64	4,46
Vigilancia/Seguridad en el recinto	64	4,26
Valore el control de acceso a las instalaciones	64	4,33
Valoración del alquiler de las instalaciones	64	4,15
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	64	4,27

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a minusválidos)	96,8	1,6	1,6	98,4
Valore el estado de los aseos	93,7	1,6	4,7	98,4
Limpieza del recinto	98,4	1,6	0	98,4
Vigilancia/Seguridad en el recinto	90,3	1,6	8,1	98,4
Valore el control de acceso a las instalaciones	95,3	1,6	3,2	98,5
Valoración del alquiler de las instalaciones	90,1	4,9	4,9	95
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	96,6	1,7	1,7	98,3

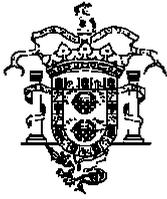
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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)

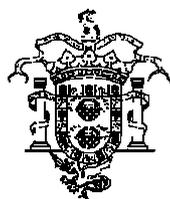
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	1	1,6	1,6	3,2
	Bien	14	21,9	22,2	25,4
	Muy bien	47	73,4	74,6	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	3	4,7	4,7	6,3
	Bien	18	28,1	28,1	34,4
	Muy bien	42	65,6	65,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	30	46,9	47,6	49,2
	Muy bien	32	50,0	50,8	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

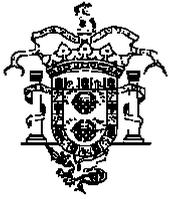
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	5	7,8	8,1	9,7
	Bien	32	50,0	51,6	61,3
	Muy bien	24	37,5	38,7	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	2	3,1	3,2	4,8
	Bien	34	53,1	54,0	58,7
	Muy bien	26	40,6	41,3	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,6	1,6
	Mal	2	3,1	3,3	4,9
	Regular	3	4,7	4,9	9,8
	Bien	36	56,3	59,0	68,9
	Muy bien	19	29,7	31,1	100,0
	Total	61	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,7		
Total		64	100,0		



Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,7	1,7
	Regular	1	1,6	1,7	3,4
	Bien	37	57,8	62,7	66,1
	Muy bien	20	31,3	33,9	100,0
	Total	59	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	7,8		
Total		64	100,0		