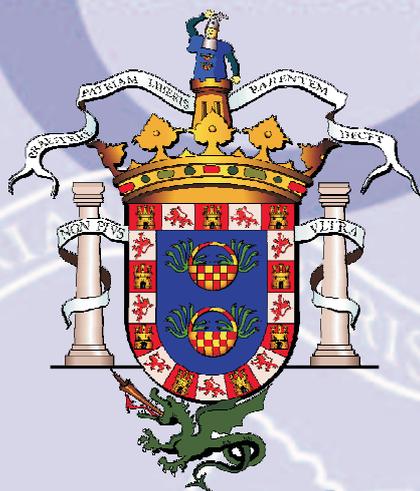


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



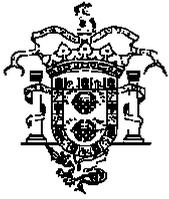
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
PARQUE Y OCIO "FUERTE DE ROSTROGORDO"**

**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 PARQUE DE OCIO Y DEPORTE “EL FUERTE ROSTROGORDO” (2017)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 346 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 DEL EL PARQUE DE OCIO Y DEPORTE “EL FUERTE ROSTROGORDO”** con un valor de **4,37** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad/accesos a las instalaciones	345	4,48
Zona de Parking	339	4,40
Valore el horario	340	4,31
Valore la limpieza del recinto	339	4,25
Señalización de los distintos servicios	335	4,24
Gestión administrativa del servicio	332	4,21
Valore los aseos	326	4,16
Valore las pistas de Pádel	263	4,17
Valore las zonas de Golf	218	4,16
Valore los chiringuitos	195	3,88
Valore el mini fútbol césped	206	4,13
Valore el baloncesto	204	4,25
Valore el fútbol-sala	200	4,23
Valore la zona paseo y el footing	223	4,22
Valore la piscina	262	4,23
Valore los vestuarios	231	4,23
Valore las zonas de Cabañas	217	4,24
Valore el gimnasio	222	4,25
Valore los salones sociales	216	4,31
<b>Nivel de Calidad en general del Recinto</b>	<b>324</b>	<b>4,37</b>

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad/accesos a las instalaciones	90,20	0,90	9,00	99,20
Zona de Parking	88,20	2,10	9,70	97,90
Valore el horario	86,50	1,20	12,40	98,90
Valore la limpieza del recinto	85,30	1,50	13,30	98,60
Señalización de los distintos servicios	87,70	0,90	11,30	99,00
Gestión administrativa del servicio	85,50	1,20	13,30	98,80
Valore los aseos	82,80	2,80	14,40	97,20
Valore las pistas de Pádel	82,20	0,80	17,10	99,30
Valore las zonas de Golf	83,50	2,30	14,20	97,70
Valore los chiringuitos	70,30	8,70	21,00	91,30
Valore el mini fútbol césped	83,00	3,40	13,60	96,60
Valore el baloncesto	87,20	1,50	11,30	98,50
Valore el fútbol-sala	87,50	1,00	11,50	99,00
Valore la zona paseo y el footing	85,70	1,80	12,60	98,30
Valore la piscina	85,50	0,40	14,10	99,60
Valore los vestuarios	88,30	0,90	10,80	99,10
Valore las zonas de Cabañas	87,50	0,50	12,00	99,50
Valore el gimnasio	89,70	0,90	9,50	99,20
Valore los salones sociales	90,80	0,50	8,80	99,60
Nivel de Calidad en general del Recinto	89,80	0,30	9,90	99,70

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLA DE FRECUENCIAS

#### Sexo

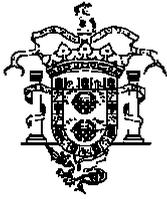
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	151	43,6	46,6	46,6
	Masculino	173	50,0	53,4	100,0
	Total	324	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	22	6,4		
Total		346	100,0		

#### Accesibilidad/ Accesos a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,9	,9	,9
	Regular	31	9,0	9,0	9,9
	Bien	109	31,5	31,6	41,4
	Muy bien	202	58,4	58,6	100,0
	Total	345	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		346	100,0		

#### Zona de Parking

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	2,0	2,1	2,1
	Regular	33	9,5	9,7	11,8
	Bien	116	33,5	34,2	46,0
	Muy bien	183	52,9	54,0	100,0
	Total	339	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,0		
Total		346	100,0		



**Horario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,2	1,2	1,2
	Regular	42	12,1	12,4	13,5
	Bien	140	40,5	41,2	54,7
	Muy bien	154	44,5	45,3	100,0
	Total	340	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		346	100,0		

**Limpieza del recinto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,4	1,5	1,5
	Regular	45	13,0	13,3	14,7
	Bien	149	43,1	44,0	58,7
	Muy bien	140	40,5	41,3	100,0
	Total	339	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,0		
Total		346	100,0		

**Señalización de los distintos servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,9	,9	,9
	Regular	38	11,0	11,3	12,2
	Bien	169	48,8	50,4	62,7
	Muy bien	125	36,1	37,3	100,0
	Total	335	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,2		
Total		346	100,0		

**Gestión administrativa del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,2	1,2	1,2
	Regular	44	12,7	13,3	14,5
	Bien	162	46,8	48,8	63,3
	Muy bien	122	35,3	36,7	100,0
	Total	332	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	14	4,0		
Total		346	100,0		



### Aseos

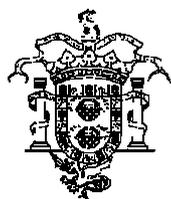
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	2,6	2,8	2,8
	Regular	47	13,6	14,4	17,2
	Bien	153	44,2	46,9	64,1
	Muy bien	117	33,8	35,9	100,0
	Total	326	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	20	5,8		
Total		346	100,0		

### Pistas de Pádel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,8	,8
	Regular	45	13,0	17,1	17,9
	Bien	123	35,5	46,8	64,6
	Muy bien	93	26,9	35,4	100,0
	Total	263	76,0	100,0	
Perdidos	Sistema	83	24,0		
Total		346	100,0		

### Zonas de Golf

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,4	2,3	2,3
	Regular	31	9,0	14,2	16,5
	Bien	107	30,9	49,1	65,6
	Muy bien	75	21,7	34,4	100,0
	Total	218	63,0	100,0	
Perdidos	Sistema	128	37,0		
Total		346	100,0		



### Chiringuitos

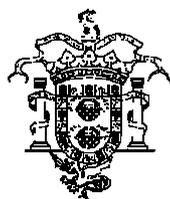
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,3	4,1	4,1
	Mal	9	2,6	4,6	8,7
	Regular	41	11,8	21,0	29,7
	Bien	77	22,3	39,5	69,2
	Muy bien	60	17,3	30,8	100,0
	Total		195	56,4	100,0
Perdidos	Sistema	151	43,6		
Total		346	100,0		

### Minifutbol césped

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,5	,5
	Mal	6	1,7	2,9	3,4
	Regular	28	8,1	13,6	17,0
	Bien	101	29,2	49,0	66,0
	Muy bien	70	20,2	34,0	100,0
	Total		206	59,5	100,0
Perdidos	Sistema	140	40,5		
Total		346	100,0		

### Baloncesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,9	1,5	1,5
	Regular	23	6,6	11,3	12,7
	Bien	99	28,6	48,5	61,3
	Muy bien	79	22,8	38,7	100,0
	Total		204	59,0	100,0
Perdidos	Sistema	142	41,0		
Total		346	100,0		



### Futbol-Sala

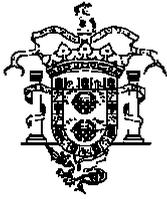
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	1,0	1,0
	Regular	23	6,6	11,5	12,5
	Bien	102	29,5	51,0	63,5
	Muy bien	73	21,1	36,5	100,0
	Total	200	57,8	100,0	
Perdidos	Sistema	146	42,2		
Total		346	100,0		

### Zona paseo y footing

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,2	1,8	1,8
	Regular	28	8,1	12,6	14,3
	Bien	107	30,9	48,0	62,3
	Muy bien	84	24,3	37,7	100,0
	Total	223	64,5	100,0	
Perdidos	Sistema	123	35,5		
Total		346	100,0		

### Piscina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,4	,4
	Regular	37	10,7	14,1	14,5
	Bien	125	36,1	47,7	62,2
	Muy bien	99	28,6	37,8	100,0
	Total	262	75,7	100,0	
Perdidos	Sistema	84	24,3		
Total		346	100,0		



### Vestuarios

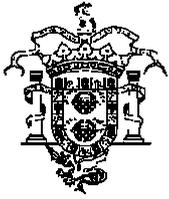
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,9	,9
	Regular	25	7,2	10,8	11,7
	Bien	121	35,0	52,4	64,1
	Muy bien	83	24,0	35,9	100,0
	Total	231	66,8	100,0	
Perdidos	Sistema	115	33,2		
Total		346	100,0		

### Zonas de Cabañas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,5	,5
	Regular	26	7,5	12,0	12,4
	Bien	109	31,5	50,2	62,7
	Muy bien	81	23,4	37,3	100,0
	Total	217	62,7	100,0	
Perdidos	Sistema	129	37,3		
Total		346	100,0		

### Gimnasio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,9	,9
	Regular	21	6,1	9,5	10,4
	Bien	118	34,1	53,2	63,5
	Muy bien	81	23,4	36,5	100,0
	Total	222	64,2	100,0	
Perdidos	Sistema	124	35,8		
Total		346	100,0		



### Salones Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,5	,5
	Regular	19	5,5	8,8	9,3
	Bien	109	31,5	50,5	59,7
	Muy bien	87	25,1	40,3	100,0
	Total	216	62,4	100,0	
Perdidos	Sistema	130	37,6		
Total		346	100,0		

### Nivel de Calidad en general del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	32	9,2	9,9	10,2
	Bien	137	39,6	42,3	52,5
	Muy bien	154	44,5	47,5	100,0
	Total	324	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	22	6,4		
Total		346	100,0		