

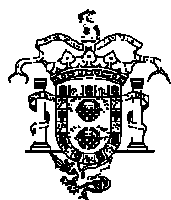
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
INSTALACIÓN DEPORTIVA -CIUDAD DEL FÚTBOL 2018
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 DEPORTIVA-CIUDAD DEL FÚTBOL 2018** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de Melilla.

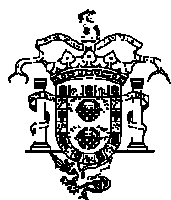
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018.

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 25 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 de Ciudad del Fútbol** con un valor de **4,08** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	24	4,58
Valore el estado de los aseos	25	3,64
Limpieza del recinto	24	3,92
Vigilancia/Seguridad en el recinto	24	4,88
Valore el control de acceso a las instalaciones	25	5,00
Valoración del alquiler de las instalaciones	23	4,26
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	25	4,08

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2018			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Valore el estado de los aseos	60	20	20	80
Limpieza del recinto	62,5	0	37,5	100
Vigilancia/Seguridad en el recinto	100	0	0	100
Valore el control de acceso a las instalaciones	100	0	0	100
Valoración del alquiler de las instalaciones	95,6	0	4,3	99,9
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	76	0	24	100

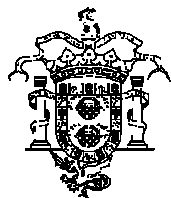
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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. TABLA DE FRECUENCIA

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	40,0	41,7	41,7
	Muy bien	14	56,0	58,3	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

Valore el estado de los aseos

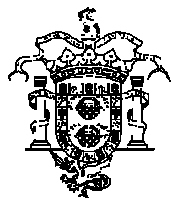
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Mal	4	16,0	16,0	20,0
	Regular	5	20,0	20,0	40,0
	Bien	8	32,0	32,0	72,0
	Muy bien	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	36,0	37,5	37,5
	Bien	8	32,0	33,3	70,8
	Muy bien	7	28,0	29,2	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	12,0	12,5	12,5
	Muy bien	21	84,0	87,5	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		



Valore el control de acceso a la instalación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	25	100,0	100,0	100,0

Valoración del alquiler de la instalación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,0	4,3	4,3
	Bien	15	60,0	65,2	69,6
	Muy bien	7	28,0	30,4	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		

Nivel de Calidad de la instalación deportiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	24,0	24,0	24,0
	Bien	11	44,0	44,0	68,0
	Muy bien	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	