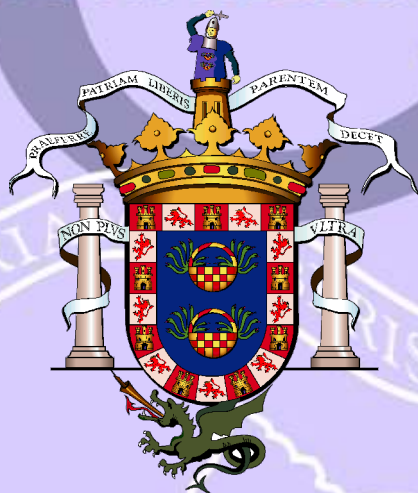


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
INSTALACIONES DEPORTIVAS (DATOS GLOBALES)**

2019

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTE
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 **INSTALACIONES DEPORTIVAS (DATOS GLOBALES) 2019** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

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

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 612 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 **INSTALACIONES DEPORTIVAS** con un valor de **3,99** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	612	3,97
Valore el estado de los aseos	607	3,64
Limpieza del recinto	609	4,01
Valore el control de acceso a las instalaciones	608	3,69
Valoración del alquiler de las instalaciones	459	3,51
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	612	3,99

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	75,7	5,2	19,1	94,8
Valore el estado de los aseos	54,4	10,7	34,9	89,3
Limpieza del recinto	75,2	3,1	21,7	96,9
Valore el control de acceso a las instalaciones	58,9	10	31,1	90
Valoración del alquiler de las instalaciones	52,5	18,1	29,4	81,9
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	80,1	4,7	15,2	95,3

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	16	2,6	2,6	2,6
	Mal	16	2,6	2,6	5,2
	Regular	117	19,1	19,1	24,3
	Bien	282	46,1	46,1	70,4
	Muy bien	181	29,6	29,6	100,0
	Total	612	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	1,6	1,6	1,6
	Mal	55	9,0	9,1	10,7
	Regular	212	34,6	34,9	45,6
	Bien	199	32,5	32,8	78,4
	Muy bien	131	21,4	21,6	100,0
	Total	607	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		612	100,0		

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,5	,5	,5
	Mal	16	2,6	2,6	3,1
	Regular	132	21,6	21,7	24,8
	Bien	279	45,6	45,8	70,6
	Muy bien	179	29,2	29,4	100,0
	Total	609	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,5		
Total		612	100,0		



Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	3,4	3,5	3,5
	Mal	40	6,5	6,6	10,0
	Regular	189	30,9	31,1	41,1
	Bien	213	34,8	35,0	76,2
	Muy bien	145	23,7	23,8	100,0
	Total	608	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		612	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	3,6	4,8	4,8
	Mal	61	10,0	13,3	18,1
	Regular	135	22,1	29,4	47,5
	Bien	145	23,7	31,6	79,1
	Muy bien	96	15,7	20,9	100,0
	Total	459	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	153	25,0		
Total		612	100,0		

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	2,6	2,6	2,6
	Mal	13	2,1	2,1	4,7
	Regular	93	15,2	15,2	19,9
	Bien	331	54,1	54,1	74,0
	Muy bien	159	26,0	26,0	100,0
	Total	612	100,0	100,0	