

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:
GALERÍA DE TIRO 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 la **GALERÍA DE TIRO 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:** 47 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 GALERÍA DE TIRO** con un valor **4,68** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	47	4,66
Valore el estado de los aseos	47	4,60
Limpieza del recinto	47	4,57
Valore el control de acceso a las instalaciones	47	4,64
Valoración del alquiler de las instalaciones	46	4,63
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	47	4,68

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	95,7	2,2	2,1	97,8
Valore el estado de los aseos	91,5	2,1	6,4	97,9
Limpieza del recinto	91,5	2,1	6,4	97,9
Valore el control de acceso a las instalaciones	93,6	2,1	4,3	97,9
Valoración del alquiler de las instalaciones	93,4	2,3	4,3	97,7
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	95,8	2,1	2,1	97,9

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 FRECUENCIAS

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,1	2,1	2,1
	Regular	1	2,1	2,1	4,3
	Bien	11	23,4	23,4	27,7
	Muy bien	34	72,3	72,3	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,1	2,1	2,1
	Regular	3	6,4	6,4	8,5
	Bien	10	21,3	21,3	29,8
	Muy bien	33	70,2	70,2	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,1	2,1	2,1
	Regular	3	6,4	6,4	8,5
	Bien	11	23,4	23,4	31,9
	Muy bien	32	68,1	68,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,1	2,1	2,1
	Regular	2	4,3	4,3	6,4
	Bien	10	21,3	21,3	27,7
	Muy bien	34	72,3	72,3	100,0
	Total	47	100,0	100,0	



Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,1	2,2	2,2
	Regular	2	4,3	4,3	6,5
	Bien	10	21,3	21,7	28,3
	Muy bien	33	70,2	71,7	100,0
	Total	46	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		47	100,0		

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,1	2,1	2,1
	Regular	1	2,1	2,1	4,3
	Bien	10	21,3	21,3	25,5
	Muy bien	35	74,5	74,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	