

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:  
PABELLÓN GUILLERMO GARCÍA PEZZI**

**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 **PABELLÓN MUNICIPAL “GUILLERMO GARCÍA PEZZI” 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:** 211 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 PABELLÓN MUNICIPAL “GUILLERMO GARCÍA PEZZI”** con un valor de **3,99** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	211	4,06
Valore el estado de los aseos	206	3,68
Limpieza del recinto	210	3,92
Valore el control de acceso a las instalaciones	209	3,50
Valoración del alquiler de las instalaciones	209	3,15
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	211	3,99

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	78,1	2,9	19	97,1
Valore el estado de los aseos	61,1	13,7	25,2	86,3
Limpieza del recinto	73,4	5,2	21,4	94,8
Valore el control de acceso a las instalaciones	52,2	13,4	34,4	86,6
Valoración del alquiler de las instalaciones	41,6	32,1	26,3	67,9
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	77,2	3,8	19	96,2

<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 FRECUENCIA

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,8	2,8	2,8
	Regular	40	19,0	19,0	21,8
	Bien	94	44,5	44,5	66,4
	Muy bien	71	33,6	33,6	100,0
	Total	211	100,0	100,0	

#### Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	1,5	1,5
	Mal	25	11,8	12,1	13,6
	Regular	52	24,6	25,2	38,8
	Bien	81	38,4	39,3	78,2
	Muy bien	45	21,3	21,8	100,0
	Total	206	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		211	100,0		

#### Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	1,0	1,0
	Mal	9	4,3	4,3	5,2
	Regular	45	21,3	21,4	26,7
	Bien	102	48,3	48,6	75,2
	Muy bien	52	24,6	24,8	100,0
	Total	210	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		211	100,0		



### Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	7,1	7,2	7,2
	Mal	13	6,2	6,2	13,4
	Regular	72	34,1	34,4	47,8
	Bien	71	33,6	34,0	81,8
	Muy bien	38	18,0	18,2	100,0
	Total	209	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		211	100,0		

### Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	9,5	9,6	9,6
	Mal	47	22,3	22,5	32,1
	Regular	55	26,1	26,3	58,4
	Bien	55	26,1	26,3	84,7
	Muy bien	32	15,2	15,3	100,0
	Total	209	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		211	100,0		

### Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	1,4	1,4
	Mal	5	2,4	2,4	3,8
	Regular	40	19,0	19,0	22,7
	Bien	107	50,7	50,7	73,5
	Muy bien	56	26,5	26,5	100,0
	Total	211	100,0	100,0	