

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 JAVIER IMBRODA ORTÍZ**

2019

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTE
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 “JAVIER IMBRODA ORTIZ” 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 semestre del ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 153 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 PABELLÓN MUNICIPAL “JAVIER IMBRODA ORTIZ”** con un valor de **3,66** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	153	3,61
Valore el estado de los aseos	153	3,27
Limpieza del recinto	153	3,90
Valore el control de acceso a las instalaciones	151	3,88
Valoración del alquiler de las instalaciones	153	1,33
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	153	3,66

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	62,1	12,4	25,5	87,6
Valore el estado de los aseos	41,2	18,3	40,5	81,7
Limpieza del recinto	70	2,5	27,5	97,5
Valore el control de acceso a las instalaciones	72,1	6	21,9	94
Valoración del alquiler de las instalaciones	0	100	0	0
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	64,7	6,5	28,8	93,5

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. TABLAS DE FRECUENCIAS

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	5,2	5,2	5,2
	Mal	11	7,2	7,2	12,4
	Regular	39	25,5	25,5	37,9
	Bien	70	45,8	45,8	83,7
	Muy bien	25	16,3	16,3	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	4,6	4,6	4,6
	Mal	21	13,7	13,7	18,3
	Regular	62	40,5	40,5	58,8
	Bien	50	32,7	32,7	91,5
	Muy bien	13	8,5	8,5	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,6	2,6	2,6
	Regular	42	27,5	27,5	30,1
	Bien	72	47,1	47,1	77,1
	Muy bien	35	22,9	22,9	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,6	2,6	2,6
	Mal	5	3,3	3,3	6,0
	Regular	33	21,6	21,9	27,8
	Bien	72	47,1	47,7	75,5
	Muy bien	37	24,2	24,5	100,0
	Total	151	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		153	100,0		



Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	4,6	4,6	4,6
	Mal	21	13,7	13,7	18,3
	Regular	62	40,5	40,5	58,8
	Bien	50	32,7	32,7	91,5
	Muy bien	13	8,5	8,5	100,0
	Total		153	100,0	100,0

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,3	3,3	3,3
	Mal	5	3,3	3,3	6,5
	Regular	44	28,8	28,8	35,3
	Bien	82	53,6	53,6	88,9
	Muy bien	17	11,1	11,1	100,0
	Total		153	100,0	100,0