

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:
PABELLONES MUNICIPALES (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 **PABELLONES MUNICIPALES (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:** 364 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 PABELLONES MUNICIPALES (DATOS GLOBALES)** con un valor de **3,85** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	364	3,87
Valore el estado de los aseos	359	3,50
Limpieza del Recinto	363	3,91
Valore el control de acceso a las instalaciones	360	3,66
Valoración del alquiler de las instalaciones	212	3,13
Nivel de Calidad de las Instalaciones	364	3,85

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	71,5	6,8	21,7	93,2
Valore el estado de los aseos	52,7	15,5	31,8	84,5
Limpieza del Recinto	71,9	4,1	24	95,9
Valore el control de acceso a las instalaciones	60,5	10,3	29,2	89,7
Valoración del alquiler de las instalaciones	41	33	26	67
Nivel de Calidad de las Instalaciones	72	4,9	23,1	95,1

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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	160	44,0	44,0	44,0
	Masculino	204	56,0	56,0	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PABELLÓN PEZZI	211	58,0	58,0	58,0
	PABELLÓN JAVIER IMBRODA	153	42,0	42,0	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	3,8	3,8	3,8
	Mal	11	3,0	3,0	6,9
	Regular	79	21,7	21,7	28,6
	Bien	164	45,1	45,1	73,6
	Muy bien	96	26,4	26,4	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	2,7	2,8	2,8
	Mal	46	12,6	12,8	15,6
	Regular	114	31,3	31,8	47,4
	Bien	131	36,0	36,5	83,8
	Muy bien	58	15,9	16,2	100,0
	Total	359	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,4		
Total		364	100,0		



Limpeza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,6	,6
	Mal	13	3,6	3,6	4,1
	Regular	87	23,9	24,0	28,1
	Bien	174	47,8	47,9	76,0
	Muy bien	87	23,9	24,0	100,0
	Total	363	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		364	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	5,2	5,3	5,3
	Mal	18	4,9	5,0	10,3
	Regular	105	28,8	29,2	39,4
	Bien	143	39,3	39,7	79,2
	Muy bien	75	20,6	20,8	100,0
	Total	360	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,1		
Total		364	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	6,0	10,4	10,4
	Mal	48	13,2	22,6	33,0
	Regular	55	15,1	25,9	59,0
	Bien	55	15,1	25,9	84,9
	Muy bien	32	8,8	15,1	100,0
	Total	212	58,2	100,0	
Perdidos	Sistema	152	41,8		
Total		364	100,0		



Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,2	2,2	2,2
	Mal	10	2,7	2,7	4,9
	Regular	84	23,1	23,1	28,0
	Bien	189	51,9	51,9	79,9
	Muy bien	73	20,1	20,1	100,0
	Total	364	100,0	100,0	