

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:  
PISTAS POLIDEPORTIVAS (DATOS GLOBALES) 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 evento cultural de **PISTAS POLIDEPORTIVAS MUNICIPALES “ALVAREZ CLARO” 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:** 50 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 **PISTAS POLIDEPORTIVAS MUNICIPALES DE LA CAM** tiene un valor de **4,14** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	50	3,90
Valore el estado de los aseos	50	3,36
Limpieza del Recinto	50	3,80
Valore el control de acceso a las instalaciones	50	3,30
Valoración del alquiler de las instalaciones	50	3,50
Nivel de Calidad de las Instalaciones	50	4,14

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	86	6	8	94
Valore el estado de los aseos	34	2	64	98
Limpieza del Recinto	72	2	26	98
Valore el control de acceso a las instalaciones	36	10	54	90
Valoración del alquiler de las instalaciones	48	4	48	96
Nivel de Calidad de las Instalaciones	96	0	4	100

<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. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	32,0	32,0	32,0
	Masculino	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	2	4,0	4,0	6,0
	Regular	4	8,0	8,0	14,0
	Bien	37	74,0	74,0	88,0
	Muy bien	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

#### Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	32	64,0	64,0	66,0
	Bien	15	30,0	30,0	96,0
	Muy bien	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

#### Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	13	26,0	26,0	28,0
	Bien	31	62,0	62,0	90,0
	Muy bien	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



### Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	10,0	10,0	10,0
	Regular	27	54,0	54,0	64,0
	Bien	16	32,0	32,0	96,0
	Muy bien	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

### Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,0	4,0	4,0
	Regular	24	48,0	48,0	52,0
	Bien	21	42,0	42,0	94,0
	Muy bien	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

### Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,0	4,0
	Bien	39	78,0	78,0	82,0
	Muy bien	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	