

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PABELLONES MUNICIPALES 2015**
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
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 de **PABELLONES MUNICIPALES 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes. Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 178 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 PABELLONES MUNICIPALES** con un valor de **8,08** sobre 10.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | Media (Del 1 al 10) |
|---|-----|------------------------|
| Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a discapacitados) | 177 | 8,48 |
| Valore el estado de los aseos | 176 | 8,32 |
| Limpieza del recinto | 177 | 8,6 |
| Vigilancia/Seguridad en el recinto | 176 | 7,46 |
| Valore el control de acceso a las instalaciones | 178 | 7,6 |
| Valoración del alquiler de las instalaciones | 174 | 7,42 |
| Nivel de calidad de las instalaciones deportivas | 176 | 8,08 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

| | AÑO 2015 | | | |
|--|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Accesibilidad a las instalaciones | 87,5 | 2,2 | 10,2 | 97,7 |
| Valore el estado de los aseos | 84,1 | 1,7 | 14,2 | 98,3 |
| Limpieza del recinto | 84,9 | 1,1 | 13 | 98,9 |
| Vigilancia/Seguridad en el recinto | 64,8 | 13 | 22,2 | 87 |
| Valore el control de acceso a las instalaciones | 68,6 | 10,27 | 20,8 | 89,4 |
| Valoración del alquiler de las instalaciones | 64,4 | 10,3 | 25,3 | 89,7 |
| Nivel de calidad de las instalaciones deportivas | 76,2 | 5,6 | 18,2 | 94,4 |

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.