

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
PÚBLICO: PABELLÓN DE DEPORTES-JAVIER IMBRODA ORTIZ 2016
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 **PABELLÓN IMBRODA (2016)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 26 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 **PABELLÓN IMBRODA (2016)** con un valor de **3,88** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	26	4,08
Valore el estado de los aseos	26	4,08
Limpieza del recinto	26	4,15
Vigilancia/Seguridad en el recinto	26	3,69
Valore el control de acceso a las instalaciones	26	3,58
Valoración del alquiler de las instalaciones	26	4,00
Nivel de Calidad del Pabellón	26	3,88

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	77	7,7	15,4	92,4
Valore el estado de los aseos	77	0	23,1	100,1
Limpieza del recinto	77	7,7	15,4	92,4
Vigilancia/Seguridad en el recinto	57,7	3,8	38,5	96,2
Valore el control de acceso a las instalaciones	57,7	15,4	26,9	84,6
Valoración del alquiler de las instalaciones	73,1	0	26,9	100
Nivel de Calidad del Pabellón	73,1	7,7	19,2	92,3

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	Mal	2	7,7	7,7	7,7
	Regular	4	15,4	15,4	23,1
	Bien	10	38,5	38,5	61,5
	Muy bien	10	38,5	38,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	23,1	23,1	23,1
	Bien	12	46,2	46,2	69,2
	Muy bien	8	30,8	30,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	7,7	7,7	7,7
	Regular	4	15,4	15,4	23,1
	Bien	8	30,8	30,8	53,8
	Muy bien	12	46,2	46,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	3,8	3,8
	Regular	10	38,5	38,5	42,3
	Bien	11	42,3	42,3	84,6
	Muy bien	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	



Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	7,7	7,7	7,7
	Mal	2	7,7	7,7	15,4
	Regular	7	26,9	26,9	42,3
	Bien	9	34,6	34,6	76,9
	Muy bien	6	23,1	23,1	100,0
	Total		26	100,0	100,0

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	26,9	26,9	26,9
	Bien	12	46,2	46,2	73,1
	Muy bien	7	26,9	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	7,7	7,7	7,7
	Regular	5	19,2	19,2	26,9
	Bien	13	50,0	50,0	76,9
	Muy bien	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	