

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
INSTALACIÓN DEPORTIVA DE TIRO 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 **TIRO (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 1º semestre del ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 21 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 **TIRO (2016)** con un valor de **4.30** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	20	4,15
Valore el estado de los aseos	20	4,15
Limpieza del recinto	20	4,20
Vigilancia/Seguridad en el recinto	20	5,00
Valore el control de acceso a las instalaciones	20	4,70
Valoración del alquiler de las instalaciones	15	4,67
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	20	4,30

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2016			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	85	0	15	100
Valore el estado de los aseos	85	0	15	100
Limpieza del recinto	85	0	15	100
Vigilancia/Seguridad en el recinto	100	0	0	100
Valore el control de acceso a las instalaciones	95	0	5	100
Valoración del alquiler de las instalaciones	100	0	0	100
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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

#### Instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Galería de tiro	21	100,0	100,0	100,0

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Regular	3	14,3	15,0	15,0
	Bien	11	52,4	55,0	70,0
	Muy bien	6	28,6	30,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

#### Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	14,3	15,0	15,0
	Bien	11	52,4	55,0	70,0
	Muy bien	6	28,6	30,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		



#### Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	14,3	15,0	15,0
	Bien	10	47,6	50,0	65,0
	Muy bien	7	33,3	35,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

#### Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	20	95,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

#### Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	5,0	5,0
	Bien	4	19,0	20,0	25,0
	Muy bien	15	71,4	75,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

#### Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	23,8	33,3	33,3
	Muy bien	10	47,6	66,7	100,0
	Total	15	71,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	28,6		
Total		21	100,0		



**Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	14	66,7	70,0	70,0
	Muy bien	6	28,6	30,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

**¿Cree Ud. que falta algo en las instalaciones deportivas en la que se encuentra en estos momentos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	17	81,0	89,5	89,5
	No	2	9,5	10,5	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
	Total	21	100,0		

**En caso afirmativo, podría decirnos, ¿Qué demandaría Ud.?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	14,3	14,3	14,3
	GALERIA DE FUEGO YA POR FAVOR!!!	1	4,8	4,8	19,0
	GALERIA DE FUEGO, ALMACEN, MEJORA DE LUCES Y PUEST	16	76,2	76,2	95,2
	UN ALMACEN PARA GUARDAR EL MATERIAL	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	



**¿Conoce ud. el libro de quejas y sugerencias?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	17	81,0	85,0	85,0
	No	3	14,3	15,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

**En caso afirmativo ¿ha hecho uso de él?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	17	81,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	19,0		
Total		21	100,0		