

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

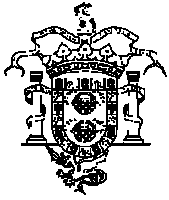


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
PARQUE DE OCIO Y DEPORTE "FUERTE DE ROSTROGORDO"
2017**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Parque de Ocio y Deporte “El Fuerte de Rostrogordo”

- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad del Parque de Ocio y Deporte “El Fuerte de Rostrogordo” 2017

- Informe General del Parque de Ocio y Deporte “El Fuerte de Rostrogordo” 2017

- Anexo I. Tablas de frecuencias del Servicio del Parque de Ocio y Deporte “El Fuerte de Rostrogordo” 2017

- Anexo II. Tablas comparativas Interanual de Estadísticos Descriptivos del Parque de Ocio y Deporte “El Fuerte de Rostrogordo”

- Anexo III. Tablas comparativas interanual de satisfacción del Parque de Ocio y Deporte “El Fuerte de Rostrogordo”



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **PARQUE DE OCIO Y DEPORTE “EL FUERTE DE ROSTROGORDO” DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

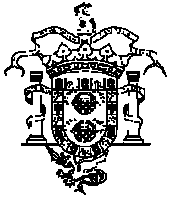
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Educación Juventud y Deportes, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



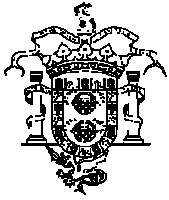
**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



FICHA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PARQUE DE OCIO Y DEPORTE “EL FUERTE DE ROSTROGORDO” CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) MUESTRA.**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) CUESTIONARIO.**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10)EVALUACIÓN.**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es el **Parque de Ocio y Deporte “El Fuerte de Rostrogordo” 2017** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

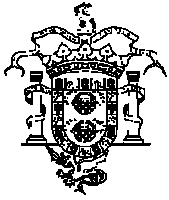
- Valorar el servicio que se da en el Fuerte de Rostrogordo por los usuarios/ ciudadanos.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en el Fuerte de Rostrogordo en el año 2017.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso el Fuerte de Rostrogordo de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.



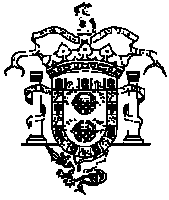
4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a del Fuerte de Rostrogordo de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del Fuerte de Rostrogordo y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en el Fuerte de Rostrogordo.

5) CRONOGRAMA

Introducción y Tabulación de los datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2017. (Anual)
Análisis e Interpretación de los datos	Mayo 2018



6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en el Fuerte de Rostrogordo perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes.

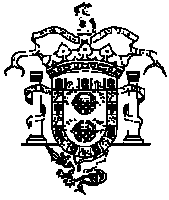
La muestra es de ámbito local formada por 346 encuestas, a través de un muestreo aleatorio, a usuarios/ ciudadanos socios y no socios que han visitado el Fuerte de Rostrogordo durante el año 2017.

El test de fiabilidad (alfa de cronbach) está en 0,715. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre el Fuerte de Rostrogordo. Para ello utilizaremos un cuestionario, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



8) CUESTIONARIO

Para la elaboración del Estudio de Calidad del Parque de Ocio y Deporte “Fuerte de Rostrogordo”, se han elaborado un cuestionario, ad hoc, diferenciándose dos bloques de preguntas. El primer bloque está formado por las variables socio demográficas. El segundo bloque se hace una valoración, a través de una escala de Likert del 1 (Muy malo) al 5 (Muy bien), de una serie de indicadores donde se valoran aspectos como gestión administrativa, aseos, limpieza, la piscina, etc.

La selección de estas variables se ha realizado teniendo en cuenta, por un lado, los objetivos generales del proyecto de evaluación y por otro, la experiencia previa del equipo de calidad. En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas realizadas por la agente/ encuestadora. Dichos cuestionarios son anónimos, ya que lo único que impera en él es recoger la información necesaria para poder realizar un análisis detallado, en función de las variables sociodemográficas.

El modelo de cuestionario es el siguiente:



**ENCUESTA DE CALIDAD DEL
"Fuerte de Rostrogordo"**

Esta Encuesta se realiza con motivo del proceso de evaluación del Parque de Ocio y Deporte "El Fuerte de Rostrogordo" con objeto de mejorar el servicio. Por eso, tu opinión es muy importante.

Barrio _____

SOCIO **NO SOCIO**

1. **Sexo:** **Mujer** **Hombre**

2. **Edad**

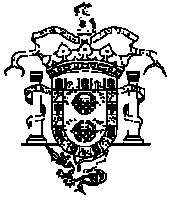
16 a 24 años	<input type="checkbox"/>
25 a 34 años	<input type="checkbox"/>
35 a 44 años	<input type="checkbox"/>
45 a 54 años	<input type="checkbox"/>
55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
+ de 65 años	<input type="checkbox"/>

3. **Estado Civil**

Casado /a	<input type="checkbox"/>
Soltero /a	<input type="checkbox"/>
Separado /a	<input type="checkbox"/>
Viudo /a	<input type="checkbox"/>

4. Indica, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción, desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien) del servicio que haya hecho uso:

SERVICIO	MARQUE EL SERVICIO QUE HAYA UTILIZADO	SATISFACCIÓN				
		1	2	3	4	5
Accesos / Accesibilidad.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zona de Parking.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horario.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza del recinto.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trato recibido por el personal de las instalaciones		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore el grado de difusión de las actividades que se realizan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización de los distintos servicios.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestión administrativa del servicio.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aseos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pistas de pádel.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zonas de MiniGolf.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiringuito – terraza.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minifútbol Fútbol.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baloncesto.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fútbol sala.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zona paseo y footing.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piscina.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vestuarios.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zona de cabañas y merendero.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gimnasio.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salones sociales.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hostelería		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de Calidad General del Recinto		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AYÚDENOS A MEJORAR. PROPUESTAS DE MEJORAS.						



9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre El Fuerte de Rostrogordo de la Ciudad de Melilla. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad de los servicios que se dan en el Parque de Ocio y Deporte “El Fuerte de Rostrogordo”, perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes, de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los/as usuarios/as/ciudadanos/as en esta evaluación puede posibilitar posteriormente, la determinación de aspectos importantes como la accesibilidad al recinto, aseos, piscina, el nivel de calidad del servicio prestado, etc, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



**INFORME GENERAL SOBRE
EL PARQUE DE OCIO Y DEPORTE
“EL FUERTE DE ROSTROGORDO”
2017**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

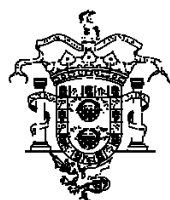


El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del Parque de Ocio y Deporte “el Fuerte de Rostrogordo” 2017**, perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la **satisfacción** de los servicios que presta el Fuerte de Rostrogordo.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se le ofrece en el **PARQUE DE OCIO Y DEPORTE “EL FUERTE DE ROSTROGORDO”**, opiniones que los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as de Melilla ha hecho al respecto a través de los cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la Consejería de Educación, Juventud y Deportes y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dicho servicio y ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA OPINIÓN DE USUARIOS DEL FUERTE DE ROSTROGORDO 2017

Para analizar los ítems de usuarios infantiles de la Biblioteca Pública, vamos a analizar las variables a través de una escala de medición: Mal (1), Regular (2) y Bien (3).

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios que se prestan en la Parque y Ocio “Fuerte de Rostrogordo” 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL FUERTE DE ROSTROGORDO 2017			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad/ Accesos a las instalaciones	345	4,48	,69
Zona de Parking	339	4,40	,74
Horario	340	4,31	,72
Limpieza del recinto	339	4,25	,73
Señalización de los distinto servicios	335	4,24	,68
Gestión administrativa del servicio	332	4,21	,71
Aseos	326	4,16	,76
Pistas de Pádel	263	4,17	,72
Zonas de Golf	218	4,16	,74
Chiringuitos	195	3,88	1,03
Minifutbol césped	206	4,13	,78
Baloncesto	204	4,25	,70
Futbol-Sala	200	4,23	,68
Zona paseo y footing	223	4,22	,72
Piscina	262	4,23	,69
Vestuarios	231	4,23	,67
Zonas de Cabañas	217	4,24	,67
Gimnasio	222	4,25	,65
Salones Sociales	216	4,31	,64
Nivel de Calidad en general del recinto	324	4,37	,67

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL PARQUE Y OCIO “FUERTE DE ROSTROGORDO” LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017, está en un 4,37 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en el Parque de Ocio “Fuerte de Rostrogordo”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,22 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior de 0.15** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES SOBRE LA OPINIÓN DEL USUARIO DEL PARQUE DE OCIO Y DEPORTE “EL FUERTE DE ROSTROGORDO” 2017

A continuación, establecemos las tablas donde se recogen la valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en EL FUERTE DE ROSTROGORDO, según su nivel de satisfacción, desglosándose en Insatisfecho (Muy mal y mal), Regular (Conformes), Satisfechos (Bien y Muy bien) y por último, la conformidad total formado por el Sumatorio de la calificación regular y satisfechos.



▪ **Accesibilidad/accesos a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0.90
Regular (Conformes)	9
Satisfechos (Bien y Muy bien)	90.2
Conformidad total	99.20

▪ **Zona de Parking**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	2.10
Regular (Conformes)	9.70
Satisfechos (Bien y Muy bien)	88.20
Conformidad total	97.9

▪ **Valore el horario**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	1.20
Regular (Conformes)	12.40
Satisfechos (Bien y Muy bien)	86.50
Conformidad total	98.90

▪ **Valore la limpieza del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	1.50
Regular (Conformes)	13.30
Satisfechos (Bien y Muy bien)	85.30
Conformidad total	98.60



▪ **Señalización de los distintos servicios**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0.9
Regular (Conformes)	11.30
Satisfechos (Bien y Muy bien)	87.70
Conformidad total	99

▪ **Gestión administrativa del servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	1.20
Regular (Conformes)	13.30
Satisfechos (Bien y Muy bien)	85.50
Conformidad total	98.80

▪ **Valore los aseos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	2.80
Regular (Conformes)	14.40
Satisfechos (Bien y Muy bien)	82.80
Conformidad total	97.20

▪ **Valore las pistas de Pádel**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0.80
Regular (Conformes)	17.10
Satisfechos (Bien y Muy bien)	82.20
Conformidad total	99.30



▪ **Valore las zonas de Golf**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	2.30
Regular (Conformes)	14..20
Satisfechos (Bien y Muy bien)	83.50
Conformidad total	97.70

▪ **Valore los chiringuitos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	8.70
Regular (Conformes)	21
Satisfechos (Bien y Muy bien)	70.30
Conformidad total	91.30

▪ **Valore el mini fútbol césped**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	3.40
Regular (Conformes)	13.60
Satisfechos (Bien y Muy bien)	83
Conformidad total	96.60

▪ **Valore el baloncesto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	1.50
Regular (Conformes)	11.30
Satisfechos (Bien y Muy bien)	87.20
Conformidad total	98.50



▪ **Valore el fútbol-sala**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	1
Regular (Conformes)	11.50
Satisfechos (Bien y Muy bien)	87.50
Conformidad total	99

▪ **Valore la zona paseo y el footing**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	1.80
Regular (Conformes)	12.60
Satisfechos (Bien y Muy bien)	85.70
Conformidad total	98.30

▪ **Valore la piscina**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0.40
Regular (Conformes)	14.10
Satisfechos (Bien y Muy bien)	85.50
Conformidad total	99.60

▪ **Valore los vestuarios**

C99.10 CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0.90
Regular (Conformes)	10.80
Satisfechos (Bien y Muy bien)	88.30
Conformidad total	99.10



▪ **Valore las zonas de Cabañas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0.50
Regular (Conformes)	12
Satisfechos (Bien y Muy bien)	87.50
Conformidad total	99.50

▪ **Valore el gimnasio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0.90
Regular (Conformes)	9.50
Satisfechos (Bien y Muy bien)	89.70
Conformidad total	99.20

▪ **Valore los salones sociales**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0.50
Regular (Conformes)	8.80
Satisfechos (Bien y Muy bien)	90.80
Conformidad total	99.60

▪ **Nivel de Calidad en general del Recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0.30
Regular (Conformes)	9.90
Satisfechos (Bien y Muy bien)	89.90
Conformidad total	99.70



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL PARQUE DE OCIO Y DEPORTE “EL FUERTE DE ROSTROGORDO” 2017

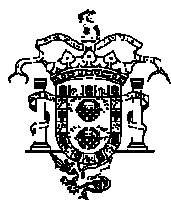


TABLA DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DEL PARQUE DE OCIO Y DEPORTES "FUERTE ROSTROGORDO" 2017

Sexo

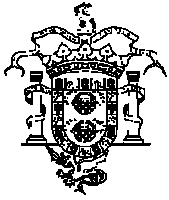
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	151	43,6	46,6	46,6
	Masculino	173	50,0	53,4	100,0
	Total	324	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	22	6,4		
Total		346	100,0		

Accesibilidad/ Accesos a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,9	,9	,9
	Regular	31	9,0	9,0	9,9
	Bien	109	31,5	31,6	41,4
	Muy bien	202	58,4	58,6	100,0
	Total	345	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		346	100,0		

Zona de Parking

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	2,0	2,1	2,1
	Regular	33	9,5	9,7	11,8
	Bien	116	33,5	34,2	46,0
	Muy bien	183	52,9	54,0	100,0
	Total	339	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,0		
Total		346	100,0		



Horario

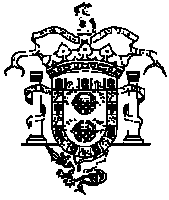
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,2	1,2	1,2
	Regular	42	12,1	12,4	13,5
	Bien	140	40,5	41,2	54,7
	Muy bien	154	44,5	45,3	100,0
	Total	340	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		346	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,4	1,5	1,5
	Regular	45	13,0	13,3	14,7
	Bien	149	43,1	44,0	58,7
	Muy bien	140	40,5	41,3	100,0
	Total	339	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,0		
Total		346	100,0		

Señalización de los distintos servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,9	,9	,9
	Regular	38	11,0	11,3	12,2
	Bien	169	48,8	50,4	62,7
	Muy bien	125	36,1	37,3	100,0
	Total	335	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,2		
Total		346	100,0		



Gestión administrativa del servicio

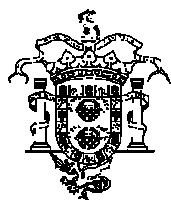
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,2	1,2	1,2
	Regular	44	12,7	13,3	14,5
	Bien	162	46,8	48,8	63,3
	Muy bien	122	35,3	36,7	100,0
	Total	332	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	14	4,0		
Total		346	100,0		

Aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	2,6	2,8	2,8
	Regular	47	13,6	14,4	17,2
	Bien	153	44,2	46,9	64,1
	Muy bien	117	33,8	35,9	100,0
	Total	326	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	20	5,8		
Total		346	100,0		

Pistas de Pádel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,8	,8
	Regular	45	13,0	17,1	17,9
	Bien	123	35,5	46,8	64,6
	Muy bien	93	26,9	35,4	100,0
	Total	263	76,0	100,0	
Perdidos	Sistema	83	24,0		
Total		346	100,0		



Zonas de Golf

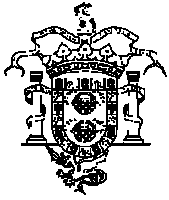
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,4	2,3	2,3
	Regular	31	9,0	14,2	16,5
	Bien	107	30,9	49,1	65,6
	Muy bien	75	21,7	34,4	100,0
	Total	218	63,0	100,0	
Perdidos	Sistema	128	37,0		
Total		346	100,0		

Chiringuitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,3	4,1	4,1
	Mal	9	2,6	4,6	8,7
	Regular	41	11,8	21,0	29,7
	Bien	77	22,3	39,5	69,2
	Muy bien	60	17,3	30,8	100,0
	Total	195	56,4	100,0	
Perdidos	Sistema	151	43,6		
Total		346	100,0		

Minifutbol césped

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,5	,5
	Mal	6	1,7	2,9	3,4
	Regular	28	8,1	13,6	17,0
	Bien	101	29,2	49,0	66,0
	Muy bien	70	20,2	34,0	100,0
	Total	206	59,5	100,0	
Perdidos	Sistema	140	40,5		
Total		346	100,0		



Baloncesto

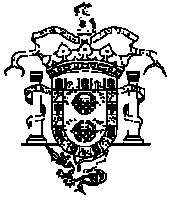
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,9	1,5	1,5
	Regular	23	6,6	11,3	12,7
	Bien	99	28,6	48,5	61,3
	Muy bien	79	22,8	38,7	100,0
	Total	204	59,0	100,0	
Perdidos	Sistema	142	41,0		
Total		346	100,0		

Futbol-Sala

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	1,0	1,0
	Regular	23	6,6	11,5	12,5
	Bien	102	29,5	51,0	63,5
	Muy bien	73	21,1	36,5	100,0
	Total	200	57,8	100,0	
Perdidos	Sistema	146	42,2		
Total		346	100,0		

Zona paseo y footing

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,2	1,8	1,8
	Regular	28	8,1	12,6	14,3
	Bien	107	30,9	48,0	62,3
	Muy bien	84	24,3	37,7	100,0
	Total	223	64,5	100,0	
Perdidos	Sistema	123	35,5		
Total		346	100,0		



Piscina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,4	,4
	Regular	37	10,7	14,1	14,5
	Bien	125	36,1	47,7	62,2
	Muy bien	99	28,6	37,8	100,0
	Total	262	75,7	100,0	
Perdidos	Sistema	84	24,3		
Total		346	100,0		

Vestuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,9	,9
	Regular	25	7,2	10,8	11,7
	Bien	121	35,0	52,4	64,1
	Muy bien	83	24,0	35,9	100,0
	Total	231	66,8	100,0	
Perdidos	Sistema	115	33,2		
Total		346	100,0		

Zonas de Cabañas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,5	,5
	Regular	26	7,5	12,0	12,4
	Bien	109	31,5	50,2	62,7
	Muy bien	81	23,4	37,3	100,0
	Total	217	62,7	100,0	
Perdidos	Sistema	129	37,3		
Total		346	100,0		



Gimnasio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,9	,9
	Regular	21	6,1	9,5	10,4
	Bien	118	34,1	53,2	63,5
	Muy bien	81	23,4	36,5	100,0
	Total	222	64,2	100,0	
Perdidos	Sistema	124	35,8		
Total		346	100,0		

Salones Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,5	,5
	Regular	19	5,5	8,8	9,3
	Bien	109	31,5	50,5	59,7
	Muy bien	87	25,1	40,3	100,0
	Total	216	62,4	100,0	
Perdidos	Sistema	130	37,6		
Total		346	100,0		

Nivel de Calidad en general del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	32	9,2	9,9	10,2
	Bien	137	39,6	42,3	52,5
	Muy bien	154	44,5	47,5	100,0
	Total	324	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	22	6,4		
Total		346	100,0		



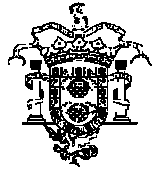
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL PARQUE DE OCIO Y DEPORTE “EL FUERTE DE ROSTROGORDO”



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



TABLAS COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS DEL "FUERTE DE ROSTROGORDO"

	Año 2012		Año 2013		Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Accesibilidad/accesos a las instalaciones	159	3,64	277	3,93	147	3,74	197	4,43	239	3,98	345	4,48
Zona de Parking	150	3,96	273	4,15	133	3,62	187	4,28	239	4,12	339	4,40
Valore el horario	156	3,85	271	3,9	147	3,8	195	4,01	239	3,65	340	4,31
Valore la limpieza del recinto	161	3,86	272	3,8	149	3,6	197	3,85	239	2,95	339	4,25
Señalización de los distintos servicios	156	3,51	267	3,69	137	3,61	197	3,92	239	3,18	335	4,24
Gestión administrativa del servicio	135	3,28	251	3,67	119	3,57	188	3,72	239	3,44	332	4,21
Valore los aseos	154	3,23	243	3,44	150	2,86	192	3,67	236	2,66	326	4,16
Valore las pistas de Pádel	144	3,72	251	3,6	122	2,42	145	3,54	239	3,45	263	4,17
Valore las zonas de Golf	111	3,37	212	3,25	129	2,98	138	3,51	239	3,30	218	4,16
Valore los chiringuitos	124	3,11	230	2,89	115	2,97	126	4,1	238	2,67	195	3,88
Valore el minifútbol césped	112	3,57	207	3,43	134	3,51	138	4,12	239	3,23	206	4,13
Valore el baloncesto	112	3,73	215	3,6	140	3,88	147	3,9	238	3,47	204	4,25
Valore el fútbol-sala	120	3,73	233	3,69	136	3,74	146	4,06	239	3,48	200	4,23
Valore la zona paseo y el footing	124	3,56	207	3,73	126	3,67	167	4,07	239	3,31	223	4,22
Valore la piscina	145	3,73	240	3,98	145	4,32	181	4,16	239	2,97	262	4,23
Valore los vestuarios	124	3,42	223	3,63	144	3,34	128	3,98	237	3,12	231	4,23
Valore las zonas de Cabañas	115	3,43	203	3,56	140	3,61	125	4,19	239	2,95	217	4,24
Valore el gimnasio	84	3,36	185	3,14	111	2,65	110	4,02	238	2,81	222	4,25
Valore los salones sociales	92	3,42	197	3,52	126	3,32	113	3,8	237	2,91	216	4,31
Nivel de Calidad en general del Recinto	159	3,66	269	3,79	144	3,78	190	4,02	237	3,17	324	4,37



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PARQUE DE OCIO Y DEPORTE “EL FUERTE DE ROSTROGORDO”



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



	2009				2010				2011				2012			
	SATISF	INSATISF	CONF	CONFOR. TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONFOR. TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONFOR. TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONFOR. TOTAL
Accesibilidad/accesos a las instalaciones	83,80%	5,60%	10,60%	94,40%	89,00%	2,90%	8,20%	97,20%	81,60%	2,60%	15,80%	97,40%	60,40%	15,10%	24,50%	84,90%
Zona de Parking				0,00%	75,00%	3,40%	21,60%	96,60%	88,70%	3,00%	8,40%	97,10%	70,70%	9,30%	20,00%	90,70%
Valore el horario	87,00%	3,70%	9,30%	96,30%	67,80%	5,80%	26,40%	94,20%	81,00%	7,00%	11,90%	92,90%	64,70%	7,10%	28,20%	92,90%
Valore la limpieza del recinto				0,00%	70,50%	1,90%	27,50%	98,00%	83,30%	3,70%	13,00%	96,30%	71,40%	10,00%	18,60%	90,00%
Señalización de los distintos servicios	52,10%	31,40%	16,40%	68,50%	68,70%	4,40%	26,90%	95,60%	35,40%	35,10%	29,40%	64,80%	55,80%	20,50%	23,70%	79,50%
Gestión administrativa del servicio	59,90%	29,50%	10,60%	70,50%	72,00%	3,40%	24,60%	96,60%	72,00%	13,00%	15,10%	87,10%	48,10%	25,20%	26,70%	74,80%
Valore los aseos	84,80%	1,40%	13,90%		86,50%	1,40%	12,10%	98,60%	56,30%	20,50%	23,20%	79,50%	44,80%	25,30%	29,90%	74,70%
Valore las pistas de Pádel	60,00%	19,60%	20,50%	80,50%	65,70%	8,20%	26,10%	91,80%	71,20%	11,00%	17,80%	89,00%	61,80%	11,10%	27,10%	88,90%
Valore las zonas de Golf	43,50%	33,00%	23,40%	66,90%	61,10%	7,70%	31,30%	92,40%	28,10%	37,80%	34,10%	62,20%	45,10%	21,60%	33,30%	78,40%
Valore los chiringuitos	28,70%	58,70%	12,70%	41,40%	72,50%	8,20%	19,30%	91,80%	28,20%	49,70%	22,20%	50,40%	44,40%	29,80%	25,80%	70,20%
Valore el minifútbol césped					60,60%	6,70%	32,70%	93,30%	61,70%	20,20%	18,10%	79,80%	57,10%	13,40%	29,50%	86,60%
Valore el baloncesto	55,90%	13,60%	30,50%	86,40%	64,90%	7,20%	27,90%	92,80%	64,00%	9,60%	26,30%	90,30%	62,50%	12,50%	25,00%	87,50%
Valore el fútbol-sala	54,00%	24,90%	21,10%	75,10%	60,10%	7,70%	32,20%	92,30%	60,50%	10,90%	28,60%	89,10%	65,00%	11,70%	23,30%	88,30%
Valore la zona paseo y el footing	55,00%	18,90%	26,10%	81,10%	72,10%	6,80%	21,20%	93,30%	64,10%	16,60%	19,20%	83,30%	56,50%	15,30%	28,20%	84,70%
Valore la piscina	88,50%	3,70%	7,80%	96,30%	79,70%	3,90%	16,40%	96,10%	72,00%	6,00%	22,00%	94,00%	63,50%	11,00%	25,50%	89,00%
Valore los vestuarios	83,10%	33,00%	13,60%	96,70%	78,80%	1,90%	19,20%	98,00%	49,00%	20,70%	30,30%	79,30%	52,40%	20,20%	27,40%	79,80%
Valore las zonas de Cabañas	45,40%	41,50%	12,10%	57,50%	68,70%	11,20%	24,00%	92,70%	63,60%	12,20%	24,30%	87,90%	48,70%	19,10%	32,20%	80,90%
Valore el gimnasio	66,50%	15,30%	18,20%	84,70%	61,60%	6,30%	32,20%	93,80%	48,80%	30,50%	20,70%	69,50%	51,20%	21,40%	27,40%	78,60%
Valore los salones sociales	51,40%	16,40%	32,20%	83,60%	59,20%	11,60%	29,10%	88,30%	50,00%	25,00%	25,00%	75,00%	51,10%	16,30%	32,60%	83,70%
Nivel de Calidad en general del Recinto					66,50%	2,40%	31,10%	97,60%	66,60%	7,10%	26,40%	93,00%	63,50%	9,50%	27,00%	90,50%



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



	2013				2014				2015			
	SATISF	INSATISF	CONF	CONFOR TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONFOR TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONFOR TOTAL
Accesibilidad/accesos a las instalaciones	72,60%	7,20%	20,20%	92,80%	59,20%	6,80%	34,00%	93,20%	89,30%	2,00%	8,60%	97,90%
Zona de Parking	79,10%	4,80%	16,10%	95,20%	57,90%	16,50%	25,60%	83,50%	86,60%	1,60%	11,80%	98,40%
Valore el horario	69,00%	10,70%	20,30%	89,30%	64,60%	11,60%	23,80%	88,40%	75,90%	3,60%	20,50%	96,40%
Valore la limpieza del recinto	67,00%	7,00%	26,10%	93,10%	55,10%	14,70%	30,20%	85,30%	71,90%	12,20%	15,80%	87,70%
Señalización de los distintos servicios	61,80%	10,30%	27,00%	88,80%	53,30%	11,70%	35,00%	88,30%	61,40%	10,70%	27,90%	89,30%
Gestión administrativa del servicio	59,40%	10,80%	29,90%	89,30%	51,30%	11,70%	37,00%	88,30%	59,00%	17,00%	23,90%	82,90%
Valore los aseos	52,60%	21,80%	25,50%	78,10%	31,30%	39,30%	29,30%	60,60%	60,90%	19,80%	19,30%	80,20%
Valore las pistas de Pádel	59,70%	17,90%	22,70%	82,40%	28,70%	54,10%	17,20%	45,90%	80,00%	3,40%	16,60%	96,60%
Valore las zonas de Golf	45,80%	30,20%	24,10%	69,90%	36,40%	37,20%	26,40%	62,80%	83,30%	3,60%	13,00%	96,30%
Valore los chiringuitos	34,80%	39,20%	26,10%	60,90%	36,50%	32,10%	31,30%	67,80%	76,20%	9,50%	14,30%	90,50%
Valore el minifútbol césped	49,30%	22,20%	28,50%	77,80%	54,50%	16,50%	29,10%	83,60%	76,10%	2,20%	21,70%	97,80%
Valore el baloncesto	53,50%	13,00%	33,50%	87,00%	69,30%	8,60%	22,10%	91,40%	77,60%	2,00%	20,40%	98,00%
Valore el fútbol-sala	58,80%	13,30%	27,90%	86,70%	61,00%	8,10%	30,90%	91,90%	81,50%	2,70%	15,80%	97,30%
Valore la zona paseo y el footing	63,30%	10,60%	26,10%	89,40%	57,20%	12,60%	30,20%	87,40%	74,90%	4,80%	20,40%	98,30%
Valore la piscina	74,20%	8,00%	17,90%	92,10%	80,70%	3,50%	15,90%	96,60%	84,50%	2,80%	12,70%	97,20%
Valore los vestuarios	60,10%	13,50%	26,50%	86,60%	49,30%	21,50%	29,20%	78,50%	77,30%	4,70%	18,00%	95,30%
Valore las zonas de Cabañas	51,80%	14,30%	34,00%	85,80%	57,90%	17,90%	24,30%	82,20%	66,70%	12,70%	20,60%	87,30%
Valore el gimnasio	39,00%	25,50%	35,70%	74,70%	28,80%	41,40%	29,70%	58,50%	80,00%	6,40%	13,60%	93,60%
Valore los salones sociales	51,30%	12,20%	36,50%	87,80%	43,70%	19,80%	36,50%	80,20%	76,10%	7,10%	16,80%	92,90%
Nivel de Calidad en general del Recinto	65,40%	5,60%	29,00%	94,40%	69,40%	10,40%	20,10%	89,50%	79,50%	2,60%	17,90%	97,40%



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



	2016				2017			
	SATISF	INSATISF	CONF	CONFOR .TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONFOR .TOTAL
Accesibilidad/accesos a las instalaciones	65,70%	15,10%	19,20%	84,90%	90,20%	0,90%	9,00%	99,20%
Zona de Parking	74,90%	10,00%	15,10%	90,00%	88,20%	2,10%	9,70%	97,90%
Valore el horario	58,10%	13,80%	28,00%	86,10%	86,50%	1,20%	12,40%	98,90%
Valore la limpieza del recinto	35,60%	34,30%	30,10%	65,70%	85,30%	1,50%	13,30%	98,60%
Señalización de los distintos servicios	42,70%	25,90%	31,40%	74,10%	87,70%	0,90%	11,30%	99,00%
Gestión administrativa del servicio	51,00%	16,70%	32,20%	83,30%	85,50%	1,20%	13,30%	98,80%
Valore los aseos	26,70%	42,80%	30,50%	57,20%	82,80%	2,80%	14,40%	97,20%
Valore las pistas de Pádel	57,80%	18,80%	23,40%	81,20%	82,20%	0,80%	17,10%	99,30%
Valore las zonas de Golf	46,50%	21,30%	32,20%	78,70%	83,50%	2,30%	14,20%	97,70%
Valore los chiringuitos	28,10%	42,90	29,00%	57,10%	70,30%	8,70	21,00%	91,30%
Valore el minifútbol césped	42,60%	21,80%	35,60%	78,20%	83,00%	3,40%	13,60%	96,60%
Valore el baloncesto	53,40%	14,30%	32,40%	85,80%	87,20%	1,50%	11,30%	98,50%
Valore el fútbol-sala	52,30%	13,40%	34,30%	86,60%	87,50%	1,00%	11,50%	99,00%
Valore la zona paseo y el footing	48,10%	20,10%	31,80%	79,90%	85,70%	1,80%	12,60%	98,30%
Valore la piscina	32,60%	31,00%	36,40%	69,00%	85,50%	0,40%	14,10%	99,60%
Valore los vestuarios	37,60%	24,50%	38,00%	75,60%	88,30%	0,90%	10,80%	99,10%
Valore las zonas de Cabañas	36,00%	30,50%	33,50%	69,50%	87,50%	0,50%	12,00%	99,50%
Valore el gimnasio	28,60%	34,90%	36,60%	65,20%	89,70%	0,90%	9,50%	99,20%
Valore los salones sociales	27,50%	29,10%	43,50%	71,00%	90,80%	0,50%	8,80%	99,60%
Nivel de Calidad en general del Recinto	36,30%	21,50%	42,20%	78,50%	89,80%	0,30%	9,90%	99,70%