

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

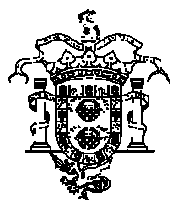
**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
PABELLÓN DEPORTIVO "GARCÍA PEZZI" 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 el evento cultural de **PABELLÓN DEPORTIVO “GARCÍA PEZZI”** 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 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 29 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 DEPORTIVO “GARCÍA PEZZI”** con un valor de **4.11** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a minusválidos)	29	4
Valore el estado de los aseos	29	4,46
Limpieza del recinto	29	4,38
Vigilancia/Seguridad en el recinto	29	4,43
Valore el control de acceso a las instalaciones	29	4,07
Valoración del alquiler de las instalaciones	29	4,10
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	29	4,11

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a minusválidos)	92,8	3,6	3,6	96,4
Valore el estado de los aseos	89,7	3,4	6,9	96,6
Limpieza del recinto	96,5	3,6	0	96,5
Vigilancia/Seguridad en el recinto	79,3	3,4	17,4	96,7
Valore el control de acceso a las instalaciones	89,7	3,4	6,9	96,6
Valoración del alquiler de las instalaciones	88,9	7,4	3,7	92,6
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	92,3	3,8	3,8	96,1

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 (señalización, acceso a minusválidos)

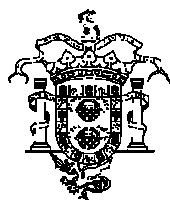
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Regular	1	3,4	3,6	7,1
	Bien	9	31,0	32,1	39,3
	Muy bien	17	58,6	60,7	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	2	6,9	6,9	10,3
	Bien	10	34,5	34,5	44,8
	Muy bien	16	55,2	55,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,6	3,6
	Bien	12	41,4	42,9	46,4
	Muy bien	15	51,7	53,6	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	5	17,2	17,2	20,7
	Bien	13	44,8	44,8	65,5
	Muy bien	10	34,5	34,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	2	6,9	6,9	10,3
	Bien	18	62,1	62,1	72,4
	Muy bien	8	27,6	27,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,7	3,7
	Mal	1	3,4	3,7	7,4
	Regular	1	3,4	3,7	11,1
	Bien	15	51,7	55,6	66,7
	Muy bien	9	31,0	33,3	100,0
	Total	27	93,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,9		
Total		29	100,0		

Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,8	3,8
	Regular	1	3,4	3,8	7,7
	Bien	18	62,1	69,2	76,9
	Muy bien	6	20,7	23,1	100,0
	Total	26	89,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	10,3		
Total		29	100,0		