

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:
CAMPO DE FÚTBOL "FERNANDO PERNÍA" 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 **CAMPO FÚTBOL (F.PERNIA)** 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:** 38 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 **CAMPO FÚTBOL (F. PERNIA)** con un valor de **3.50** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a minusválidos)	38	3
Valore el estado de los aseos	38	4,47
Limpieza del recinto	38	4,56
Vigilancia/Seguridad en el recinto	38	4,50
Valore el control de acceso a las instalaciones	38	4,11
Valoración del alquiler de las instalaciones	38	4,16
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	38	3,50

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)	86,8	10,5	2,6	89,4
Valore el estado de los aseos	91,7	0	8,3	100
Limpieza del recinto	97,2	2,8	0	97,2
Vigilancia/Seguridad en el recinto	81	10,8	8,1	89,1
Valore el control de acceso a las instalaciones	81,1	10,8	8,1	89,2
Valoración del alquiler de las instalaciones	56,3	28,1	15,6	71,9
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	75	5,6	19,4	94,4

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	2	5,3	5,3	5,3
	Mal	2	5,3	5,3	10,5
	Regular	1	2,6	2,6	13,2
	Bien	4	10,5	10,5	23,7
	Muy bien	29	76,3	76,3	100,0
	Total		38	100,0	100,0

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,9	8,3	8,3
	Bien	10	26,3	27,8	36,1
	Muy bien	23	60,5	63,9	100,0
	Total	36	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,3		
Total		38	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,8	2,8
	Bien	14	36,8	38,9	41,7
	Muy bien	21	55,3	58,3	100,0
	Total	36	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,3		
Total		38	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

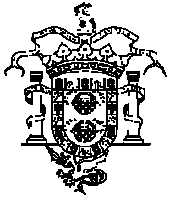
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	7,9	8,1	8,1
	Mal	1	2,6	2,7	10,8
	Regular	3	7,9	8,1	18,9
	Bien	12	31,6	32,4	51,4
	Muy bien	18	47,4	48,6	100,0
	Total		37	97,4	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	7,9	8,1	8,1
	Mal	1	2,6	2,7	10,8
	Regular	3	7,9	8,1	18,9
	Bien	10	26,3	27,0	45,9
	Muy bien	20	52,6	54,1	100,0
	Total		37	97,4	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	13,2	15,6	15,6
	Mal	4	10,5	12,5	28,1
	Regular	5	13,2	15,6	43,8
	Bien	6	15,8	18,8	62,5
	Muy bien	12	31,6	37,5	100,0
	Total		32	84,2	100,0
Perdidos	Sistema	6	15,8		
Total		38	100,0		



Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,8	2,8
	Mal	1	2,6	2,8	5,6
	Regular	7	18,4	19,4	25,0
	Bien	11	28,9	30,6	55,6
	Muy bien	16	42,1	44,4	100,0
	Total	36	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,3		
Total		38	100,0		