

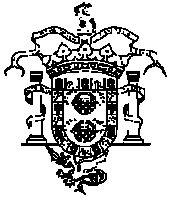
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DE MELILLA 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 **INSTALACIONES DEPORTIVAS DE MELILLA** 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:** 193 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 **INSTALACIONES DEPORTIVAS** el evento cultural de la con un valor de **4.13** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	193	4,33
Valore el estado de los aseos	193	4,44
Limpieza del recinto	193	4,34
Vigilancia/Seguridad en el recinto	193	4,18
Valore el control de acceso a las instalaciones	193	4,27
Valoración del alquiler de las instalaciones	193	3,81
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	193	4,13

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	82,8	9,6	7,5	90,3
Valore el estado de los aseos	89,7	3,2	7	96,7
Limpieza del recinto	91,2	5,5	3,3	94,5
Vigilancia/Seguridad en el recinto	83,7	4,3	12	95,7
Valore el control de acceso a las instalaciones	88,1	3,8	8,1	96,2
Valoración del alquiler de las instalaciones	74,9	13,4	11,7	86,6
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	88	4	8	96

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	Muy mal	10	5,2	5,3	5,3
	Mal	8	4,1	4,3	9,6
	Regular	14	7,3	7,5	17,1
	Bien	33	17,1	17,6	34,8
	Muy bien	122	63,2	65,2	100,0
	Total	187	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,1		
Total		193	100,0		

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,1	2,2	2,2
	Mal	2	1,0	1,1	3,2
	Regular	13	6,7	7,0	10,2
	Bien	57	29,5	30,6	40,9
	Muy bien	110	57,0	59,1	100,0
	Total	186	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,6		
Total		193	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,1	3,3	3,3
	Mal	4	2,1	2,2	5,5
	Regular	6	3,1	3,3	8,7
	Bien	72	37,3	39,3	48,1
	Muy bien	95	49,2	51,9	100,0
	Total	183	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,2		
Total		193	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

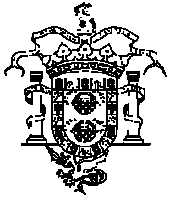
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,6	2,7	2,7
	Mal	3	1,6	1,6	4,3
	Regular	22	11,4	12,0	16,3
	Bien	78	40,4	42,4	58,7
	Muy bien	76	39,4	41,3	100,0
Total		184	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,7		
Total		193	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,1	2,2	2,2
	Mal	3	1,6	1,6	3,8
	Regular	15	7,8	8,1	11,8
	Bien	81	42,0	43,5	55,4
	Muy bien	83	43,0	44,6	100,0
Total		186	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,6		
Total		193	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	6,2	6,7	6,7
	Mal	12	6,2	6,7	13,4
	Regular	21	10,9	11,7	25,1
	Bien	87	45,1	48,6	73,7
	Muy bien	47	24,4	26,3	100,0
Total		179	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,3		
Total		193	100,0		



Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,6	1,7	1,7
	Mal	4	2,1	2,3	4,0
	Regular	14	7,3	8,0	12,0
	Bien	100	51,8	57,1	69,1
	Muy bien	54	28,0	30,9	100,0
	Total	175	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	18	9,3		
Total		193	100,0		