

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:
PISTAS POLIDEPORTIVAS DE FUTBOL SALA 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 **PISTAS POLIDEPORTIVAS – FÚTBOL SALA** 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:** 25 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 **PISTAS POLIDEPORTIVAS- FÚTBOL SALA** con un valor de **3.67** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a minusválidos)	25	3,58
Valore el estado de los aseos	25	4,26
Limpieza del recinto	25	4,08
Vigilancia/Seguridad en el recinto	25	3,91
Valore el control de acceso a las instalaciones	25	3,84
Valoración del alquiler de las instalaciones	25	3,43
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	25	3,67

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)	62,5	29,2	8,3	70,8
Valore el estado de los aseos	78,2	0	21,7	99,9
Limpieza del recinto	83,3	8,3	8,3	91,6
Vigilancia/Seguridad en el recinto	60,8	0	39,1	99,9
Valore el control de acceso a las instalaciones	68	4	28	96
Valoración del alquiler de las instalaciones	47,8	8,7	43,5	91,3
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	76,2	14,3	9,5	85,7

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)

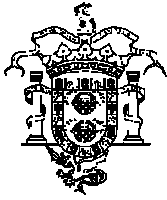
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	16,0	16,7	16,7
	Mal	3	12,0	12,5	29,2
	Regular	2	8,0	8,3	37,5
	Bien	5	20,0	20,8	58,3
	Muy bien	10	40,0	41,7	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	20,0	21,7	21,7
	Bien	7	28,0	30,4	52,2
	Muy bien	11	44,0	47,8	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,0	8,3	8,3
	Regular	2	8,0	8,3	16,7
	Bien	12	48,0	50,0	66,7
	Muy bien	8	32,0	33,3	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

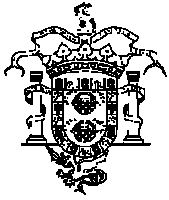
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	36,0	39,1	39,1
	Bien	7	28,0	30,4	69,6
	Muy bien	7	28,0	30,4	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	7	28,0	28,0	32,0
	Bien	12	48,0	48,0	80,0
	Muy bien	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,0	8,7	8,7
	Regular	10	40,0	43,5	52,2
	Bien	10	40,0	43,5	95,7
	Muy bien	1	4,0	4,3	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		



Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,8	4,8
	Mal	2	8,0	9,5	14,3
	Regular	2	8,0	9,5	23,8
	Bien	14	56,0	66,7	90,5
	Muy bien	2	8,0	9,5	100,0
	Total	21	84,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	16,0		
Total		25	100,0		