

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 TENIS 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 – PISTAS DE TENIS** 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:** 20 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 DE TENIS** con un valor de **4.16** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a minusválidos)	20	4,10
Valore el estado de los aseos	20	3,85
Limpieza del recinto	20	3,90
Vigilancia/Seguridad en el recinto	20	3,95
Valore el control de acceso a las instalaciones	20	4,30
Valoración del alquiler de las instalaciones	20	3,35
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	20	4,16

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)	80	15	5	85
Valore el estado de los aseos	75	20	5	80
Limpieza del recinto	80	20	0	80
Vigilancia/Seguridad en el recinto	85	10	15	100
Valore el control de acceso a las instalaciones	95	5	0	95
Valoración del alquiler de las instalaciones	65	35	0	65
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	89,5	0	10,5	100

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	10,0	10,0	10,0
	Mal	1	5,0	5,0	15,0
	Regular	1	5,0	5,0	20,0
	Bien	5	25,0	25,0	45,0
	Muy bien	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	15,0	15,0	15,0
	Mal	1	5,0	5,0	20,0
	Regular	1	5,0	5,0	25,0
	Bien	6	30,0	30,0	55,0
	Muy bien	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	20,0	20,0	20,0
	Bien	6	30,0	30,0	50,0
	Muy bien	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	3	15,0	15,0	25,0
	Bien	9	45,0	45,0	70,0
	Muy bien	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,0	5,0	5,0
	Bien	11	55,0	55,0	60,0
	Muy bien	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	25,0	25,0	25,0
	Mal	2	10,0	10,0	35,0
	Bien	7	35,0	35,0	70,0
	Muy bien	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	10,0	10,5	10,5
	Bien	12	60,0	63,2	73,7
	Muy bien	5	25,0	26,3	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		