

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:
PISCINA MUNICIPAL (PARA NIÑOS) 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 **PISCINA MUNICIPAL (PARA NIÑOS)** 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:** 35 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 **PISCINA MUNICIPAL (PARA NIÑOS)** con un valor de **3.85** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a la piscina	35	4,14
Estado higiénico de los vestuarios	35	3,80
Estado higiénico del vaso de la piscina	35	3,51
Estado higiénico de los aseos	35	3,49
Estado de las duchas	35	3,49
Limpieza del recinto	35	3,63
Vigilancia/Seguridad en el recinto	35	3,63
Control de acceso	35	3,60
Material puesto a disposición del usuario	35	3,20
Valore la temperatura del vaso de la piscina	35	2,74
Duración de las clases, programación	35	3,40
¿Cómo es la actitud del monitor/a en las clases?	35	3,63
Profesionalidad del monitor/a	35	3,83
Valore el Nivel de Calidad de la piscina	35	3,85

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 la piscina	94,3	0	5,7	100
Estado higiénico de los vestuarios	82,9	5,7	11,4	94,3
Estado higiénico del vaso de la piscina	57,1	5,7	37,1	94,2
Estado higiénico de los aseos	54,3	5,7	40	94,3
Estado de las duchas	51,5	2,9	45,7	97,2
Limpieza del recinto	60	2,9	37,1	97,1
Vigilancia/Seguridad en el recinto	60	2,9	37,1	97,1
Control de acceso	62,9	2,9	34,3	97,2
Material puesto a disposición del usuario	77,2	5,7	17,1	94,3
Valore la temperatura del vaso de la piscina	34,3	37,1	28,6	62,9
Duración de las clases, programación	51,4	11,4	37,1	88,5
¿Cómo es la actitud del monitor/a en las clases?	62,9	2,9	34,3	97,2
Profesionalidad del monitor/a	82,9	2,9	14,3	97,2
Valore el nivel de calidad de la piscina	85,3	0	14,7	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 la piscina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,7	5,7	5,7
	Bien	26	74,3	74,3	80,0
	Muy bien	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Estado higiénico de los vestuarios

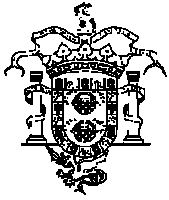
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,7	5,7	5,7
	Regular	4	11,4	11,4	17,1
	Bien	28	80,0	80,0	97,1
	Muy bien	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Estado higiénico del vaso de la piscina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,7	5,7	5,7
	Regular	13	37,1	37,1	42,9
	Bien	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Estado higiénico de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,7	5,7	5,7
	Regular	14	40,0	40,0	45,7
	Bien	19	54,3	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Estado de las duchas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	16	45,7	45,7	48,6
	Bien	17	48,6	48,6	97,1
	Muy bien	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

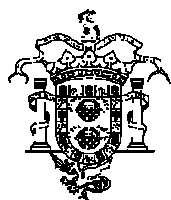
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	13	37,1	37,1	40,0
	Bien	19	54,3	54,3	94,3
	Muy bien	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	13	37,1	37,1	40,0
	Bien	19	54,3	54,3	94,3
	Muy bien	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Control de acceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	12	34,3	34,3	37,1
	Bien	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Material puesto a disposición del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,7	5,7	5,7
	Mal	6	17,1	17,1	22,9
	Regular	10	28,6	28,6	51,4
	Bien	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Valore la temperatura del vaso de la piscina

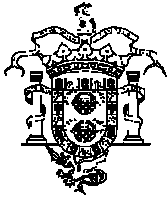
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	22,9	22,9	22,9
	Mal	5	14,3	14,3	37,1
	Regular	10	28,6	28,6	65,7
	Bien	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Duración de las clases, programación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	11,4	11,4	11,4
	Regular	13	37,1	37,1	48,6
	Bien	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

¿Cómo es la actitud del monitor/a en las clases?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	12	34,3	34,3	37,1
	Bien	21	60,0	60,0	97,1
	Muy bien	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Profesionalidad del monitor/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	5	14,3	14,3	17,1
	Bien	28	80,0	80,0	97,1
	Muy bien	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Valore el nivel de calidad de la piscina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	14,3	14,7	14,7
	Bien	29	82,9	85,3	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

¿Cómo considera el sistema de matriculación en la actividad en la que Ud. participa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	14	40,0	40,0	40,0
	Regualr	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	