

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:
INSTALACIÓN DEPORTIVA -CIUDAD DEL FÚTBOL 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 **INSTALACIÓN DEPORTIVA –CIUDAD DEL FÚTBOL** 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:** 26 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 **CIUDAD DEL FÚTBOL** con un valor de **4.17** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a minusválidos)	26	7
Valore el estado de los aseos	26	4,74
Limpieza del recinto	26	4,71
Vigilancia/Seguridad en el recinto	26	4,73
Valore el control de acceso a las instalaciones	26	4,67
Valoración del alquiler de las instalaciones	26	4,64
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	26	4,17

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)	91,3	0	8,7	100
Valore el estado de los aseos	100	0	0	100
Limpieza del recinto	95,5	0	4,5	100
Vigilancia/Seguridad en el recinto	100	0	0	100
Valore el control de acceso a las instalaciones	95,5	0	4,5	100
Valoración del alquiler de las instalaciones	100	0	0	100
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	90,4	0	9,5	99,9

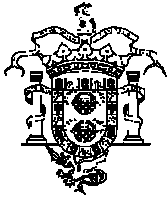
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	Regular	2	7,7	8,7	8,7
	Bien	2	7,7	8,7	17,4
	Muy bien	19	73,1	82,6	100,0
	Total	23	88,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	11,5		
Total		26	100,0		

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	26,9	29,2	29,2
	Muy bien	17	65,4	70,8	100,0
	Total	24	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,7		
Total		26	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	4,5	4,5
	Bien	4	15,4	18,2	22,7
	Muy bien	17	65,4	77,3	100,0
	Total	22	84,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	15,4		
Total		26	100,0		

Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	30,8	33,3	33,3
	Muy bien	16	61,5	66,7	100,0
	Total	24	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,7		
Total		26	100,0		



Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	4,5	4,5
	Bien	6	23,1	27,3	31,8
	Muy bien	15	57,7	68,2	100,0
	Total	22	84,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	15,4		
Total		26	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	20	76,9	83,3	83,3
	Muy bien	4	15,4	16,7	100,0
	Total	24	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,7		
Total		26	100,0		

Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	7,7	9,5	9,5
	Bien	15	57,7	71,4	81,0
	Muy bien	4	15,4	19,0	100,0
	Total	21	80,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	19,2		
Total		26	100,0		