

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:  
PABELLÓN DEPORTIVO "JAVIER IMBRODA" 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 **PABELLÓN DEPORTIVO “JAVIER IMBRODA”** 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 **PABELLÓN DEPORTIVO “JAVIER IMBRODA”** con un valor de **4.18** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a minusválidos)	35	6
Valore el estado de los aseos	35	4,86
Limpieza del recinto	35	4,71
Vigilancia/Seguridad en el recinto	35	4,49
Valore el control de acceso a las instalaciones	35	4,42
Valoración del alquiler de las instalaciones	35	4,53
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	35	4,18

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones (señalización, acceso a minusválidos)	100	0	0	100
Valore el estado de los aseos	97,2	0	2,9	100,1
Limpieza del recinto	100	0	0	100
Vigilancia/Seguridad en el recinto	100	0	0	100
Valore el control de acceso a las instalaciones	100	0	0	100
Valoración del alquiler de las instalaciones	91,2	2,9	5,9	97,1
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> 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	Bien	5	14,3	14,3	14,3
	Muy bien	30	85,7	85,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

#### Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,9	2,9	2,9
	Bien	8	22,9	22,9	25,7
	Muy bien	26	74,3	74,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

#### Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	18	51,4	51,4	51,4
	Muy bien	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

#### Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	54,3	57,6	57,6
	Muy bien	14	40,0	42,4	100,0
	Total	33	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,7		
Total		35	100,0		



#### Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	16	45,7	47,1	47,1
	Muy bien	18	51,4	52,9	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

#### Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	2	5,7	5,9	8,8
	Bien	21	60,0	61,8	70,6
	Muy bien	10	28,6	29,4	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

#### Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	54,3	57,6	57,6
	Muy bien	14	40,0	42,4	100,0
	Total	33	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,7		
Total		35	100,0		