

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: INSTALACIONES DEPORTIVAS (GLOBAL) 2023

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 servicio público: **INSTALACIONES DEPORTIVAS (GLOBAL) 2023** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 628 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,22** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	626	4,23
Valore el estado de los aseos	627	4,36
Limpieza del Recinto	625	4,30
Valore el control de acceso a las instalaciones	625	4,32
Valoración del alquiler de las instalaciones	626	4,22
Nivel de Calidad de las Instalaciones	627	4,22

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	1,4%	12,1%	86,5%	98,6%
Valore el estado de los aseos	0,8%	11,8%	87,4%	99,2%
Limpieza del Recinto	1,8%	8,8%	89,4%	98,2%
Valore el control de acceso a las instalaciones	1,3%	9,4%	89,3%	98,7%
Valoración del alquiler de las instalaciones	1,3%	12,5%	86,2%	98,7%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	1,1%	10,2%	88,7%	98,9%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Real	4	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	624	99,4		
Total		628	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	285	45,4	45,7	45,7
	Masculino	339	54,0	54,3	100,0
	Total	624	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,6		
Total		628	100,0		

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS (Álvarez Claro)	154	24,5	24,6	24,6
	PISTAS POLIDEPORTIVAS FÚTBOL SALA (Álvarez Claro)	45	7,2	7,2	31,7
	CAMPO DE FÚTBOL (Fernando Pernía)	60	9,6	9,6	41,3
	PABELLÓN PEZZI	152	24,2	24,2	65,6
	CENTRO DE PADEL	63	10,0	10,0	75,6
	PABELLÓN JAVIER IMBRODA	71	11,3	11,3	86,9
	CIUDAD DEL FUTBOL	35	5,6	5,6	92,5
	GALERÍA DE TIRO	33	5,3	5,3	97,8
	PISCINA MUNICIPAL (BAÑO LIBRE)	14	2,2	2,2	100,0
	Total	627	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		628	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Mal	6	1,0	1,0	1,4
	Regular	76	12,1	12,1	13,6
	Bien	299	47,6	47,8	61,3
	Muy bien	242	38,5	38,7	100,0
	Total	626	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		628	100,0		

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,5	,5	,5
	Mal	2	,3	,3	,8
	Regular	74	11,8	11,8	12,6
	Bien	233	37,1	37,2	49,8
	Muy bien	315	50,2	50,2	100,0
	Total	627	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		628	100,0		

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,6	,6	,6
	Mal	7	1,2	1,2	1,8
	Regular	55	8,8	8,8	10,6
	Bien	289	46,0	46,2	56,8
	Muy bien	270	43,0	43,2	100,0
	Total	625	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,5		
Total		628	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,5	,5	,5
	Mal	5	,8	,8	1,3

	Regular	59	9,4	9,4	10,7
	Bien	278	44,3	44,5	55,2
	Muy bien	280	44,6	44,8	100,0
	Total	625	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,5		
Total		628	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,6	,6	,6
	Mal	4	,7	,7	1,3
	Regular	78	12,4	12,5	13,7
	Bien	307	48,9	49,0	62,8
	Muy bien	233	37,1	37,2	100,0
	Total	626	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		628	100,0		

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,6	,6	,6
	Mal	3	,5	,5	1,1
	Regular	64	10,2	10,2	11,3
	Bien	336	53,5	53,6	64,9
	Muy bien	220	35,0	35,1	100,0
	Total	627	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		628	100,0		

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	628	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	415	66,1	66,1	66,1
	No	213	33,9	33,9	100,0
	Total	628	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	415	66,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	213	33,9		
Total		628	100,0		

En caso de uso, valore el nivel de calidad del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	628	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	,6	,6	,6
	No	621	98,9	99,4	100,0
	Total	625	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,5		
Total		628	100,0		

En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	50,0	50,0
	Bien	1	,2	50,0	100,0
	Total	2	,3	100,0	
Perdidos	Sistema	626	99,7		
Total		628	100,0		