

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:**

**INSTALACIONES DEPORTIVAS (CAMPO DE FÚTBOL
"FERNANDO PERNIA") 2021**

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y
DEPORTE**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **INSTALACIONES DEPORTIVAS (CAMPO DE FÚTBOL “FERNANDO PERNIA”) 2021** perteneciente a la Consejería de Infraestructuras, Urbanismo y Deporte 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 10 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 INSTALACIONES DEPORTIVAS (CAMPO DE FÚTBOL “FERNANDO PERNIA”) 2021** con un valor de **3,60** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	10	4,70
Valore el estado de los aseos	10	3,40
Limpieza del Recinto	10	3,30
Valore el control de acceso a las instalaciones	10	3,70
Valoración del alquiler de las instalaciones	10	3,60
Nivel de Calidad de las Instalaciones	10	3,60

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	10%	90%	100%
Valore el estado de los aseos	30%	20%	50%	70%
Limpieza del Recinto	40%	10%	50%	60%
Valore el control de acceso a las instalaciones	0%	60%	40%	100%
Valoración del alquiler de las instalaciones	10%	50%	40%	90%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0%	70%	30%	100%

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	Victoria	10	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	3	30,0	30,0	30,0
	Masculino	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAMPO DE FÚTBOL (Fernando Pernía)	10	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	10,0	10,0	10,0
	Bien	1	10,0	10,0	20,0
	Muy bien	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	30,0	30,0	30,0
	Regular	2	20,0	20,0	50,0
	Bien	3	30,0	30,0	80,0
	Muy bien	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	



Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	40,0	40,0	40,0
	Regular	1	10,0	10,0	50,0
	Bien	3	30,0	30,0	80,0
	Muy bien	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	60,0	60,0	60,0
	Bien	1	10,0	10,0	70,0
	Muy bien	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	10,0	10,0	10,0
	Regular	5	50,0	50,0	60,0
	Bien	1	10,0	10,0	70,0
	Muy bien	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	70,0	70,0	70,0
	Muy bien	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		4	40,0	40,0	40,0
	Controlar más el césped (cuidado).	1	10,0	10,0	50,0
	Gradas nuevas.	1	10,0	10,0	60,0
	Limpieza aseos.	1	10,0	10,0	70,0
	Más limpieza.	1	10,0	10,0	80,0

Mejora de aseos.	1	10,0	10,0	90,0
Reformas.	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	8	80,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	20,0		
	Total	10	100,0		

En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	10	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	10	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	10	100,0