

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:
CAMPO DE FÚTBOL "FERNANDO PERNÍA" 2018
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 **CAMPO DE FÚTBOL “FERNANDO PERNÍA” 2018** 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 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 262 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 DEL CAMPO DE FÚTBOL “FERNANDO PERNÍA”** con un valor de **4,44** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	258	4,64
Valore el estado de los aseos	256	4,43
Limpieza del recinto	259	4,62
Vigilancia/Seguridad en el recinto	257	4,66
Valore el control de acceso a las instalaciones	258	4,69
Valoración del alquiler de las instalaciones	261	4,20
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	257	4,44

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2018			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	93,8	0,4	5,8	99,6
Valore el estado de los aseos	87,1	1,2	11,7	98,8
Limpieza del recinto	90,7	1,2	8,1	98,8
Vigilancia/Seguridad en el recinto	93,8	0,4	5,8	99,6
Valore el control de acceso a las instalaciones	95,3	0,4	4,3	99,6
Valoración del alquiler de las instalaciones	78,9	8,1	13	91,9
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	86,4	2,7	10,9	97,3

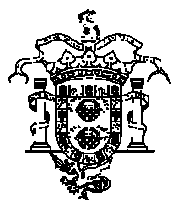
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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. TABLA DE FRECUENCIA

Accesibilidad a las instalaciones

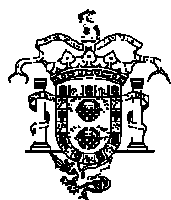
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	15	5,7	5,8	6,2
	Bien	60	22,9	23,3	29,5
	Muy bien	182	69,5	70,5	100,0
	Total	258	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,5		
Total		262	100,0		

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,1	1,2	1,2
	Regular	30	11,5	11,7	12,9
	Bien	76	29,0	29,7	42,6
	Muy bien	147	56,1	57,4	100,0
	Total	256	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,3		
Total		262	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,1	1,2	1,2
	Regular	21	8,0	8,1	9,3
	Bien	47	17,9	18,1	27,4
	Muy bien	188	71,8	72,6	100,0
	Total	259	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,1		
Total		262	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

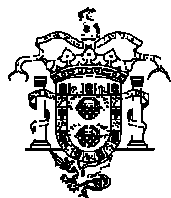
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	15	5,7	5,8	6,2
	Bien	54	20,6	21,0	27,2
	Muy bien	187	71,4	72,8	100,0
	Total	257	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,9		
Total		262	100,0		

Valore el control de acceso a la instalación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	11	4,2	4,3	4,7
	Bien	55	21,0	21,3	26,0
	Muy bien	191	72,9	74,0	100,0
	Total	258	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,5		
Total		262	100,0		

Valoración del alquiler de la instalación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	3,1	3,1	3,1
	Mal	13	5,0	5,0	8,0
	Regular	34	13,0	13,0	21,1
	Bien	70	26,7	26,8	47,9
	Muy bien	136	51,9	52,1	100,0
	Total	261	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		262	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Nivel de Calidad del Campo de Fútbol “Fernando Pernía”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	6	2,3	2,3	2,7
	Regular	28	10,7	10,9	13,6
	Bien	66	25,2	25,7	39,3
	Muy bien	156	59,5	60,7	100,0
	Total	257	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,9		
Total		262	100,0		