

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
CAMPO DE FÚTBOL "FERNANDO PERNÍA"**

2019

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, 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 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” 2019** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 51 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 **4,04** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	51	3,94
Valore el estado de los aseos	51	3,41
Limpieza del recinto	51	4,00
Valore el control de acceso a las instalaciones	51	3,24
Valoración del alquiler de las instalaciones	51	3,59
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	51	4,04

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	72,5	2	25,5	98
Valore el estado de los aseos	41,2	9,8	49	90,2
Limpieza del recinto	76,5	3,9	19,6	96,1
Vigilancia/Seguridad en el recinto	35,3	19,6	45,1	80,4
Valore el control de acceso a las instalaciones	52,9	2	45,1	98
Valoración del alquiler de las instalaciones	90,1	2	7,9	98
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	72,5	2	25,5	98

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	2,0	2,0	2,0
	Regular	13	25,5	25,5	27,5
	Bien	25	49,0	49,0	76,5
	Muy bien	12	23,5	23,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	9,8	9,8	9,8
	Regular	25	49,0	49,0	58,8
	Bien	16	31,4	31,4	90,2
	Muy bien	5	9,8	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Mal	1	2,0	2,0	3,9
	Regular	10	19,6	19,6	23,5
	Bien	24	47,1	47,1	70,6
	Muy bien	15	29,4	29,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,9	3,9	3,9
	Mal	8	15,7	15,7	19,6
	Regular	23	45,1	45,1	64,7
	Bien	12	23,5	23,5	88,2
	Muy bien	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	



Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	23	45,1	45,1	47,1
	Bien	23	45,1	45,1	92,2
	Muy bien	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	4	7,8	7,8	9,8
	Bien	37	72,5	72,5	82,4
	Muy bien	9	17,6	17,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	