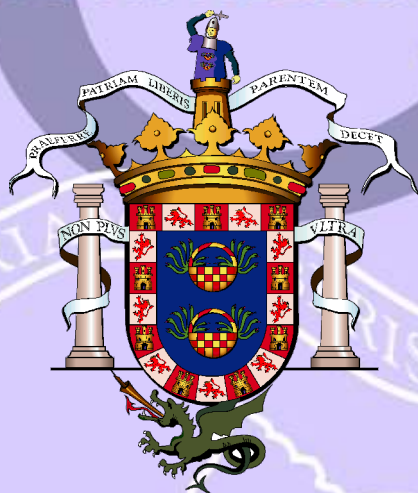


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
CIUDAD DEL FÚTBOL 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 **INSTALACIÓN DEPORTIVA-CIUDAD DEL FÚTBOL 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 DE la CIUDAD DEL FÚTBOL** con un valor de **4,20** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	51	3,86
Valore el estado de los aseos	51	3,25
Limpieza del recinto	50	3,82
Valore el control de acceso a las instalaciones	51	3,33
Valoración del alquiler de las instalaciones	51	3,59
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	51	4,20

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	0	27,5	100
Valore el estado de los aseos	23,5	4	72,5	96
Limpieza del recinto	70	0	30	100
Valore el control de acceso a las instalaciones	39,2	11,8	49	88,2
Valoración del alquiler de las instalaciones	54,9	3,9	41,2	96,1
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	96	0	4	100

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	Regular	14	27,5	27,5	27,5
	Bien	30	58,8	58,8	86,3
	Muy bien	7	13,7	13,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,9	3,9	3,9
	Regular	37	72,5	72,5	76,5
	Bien	9	17,6	17,6	94,1
	Muy bien	3	5,9	5,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	29,4	30,0	30,0
	Bien	29	56,9	58,0	88,0
	Muy bien	6	11,8	12,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	11,8	11,8	11,8
	Regular	25	49,0	49,0	60,8
	Bien	17	33,3	33,3	94,1
	Muy bien	3	5,9	5,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	



Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,9	3,9	3,9
	Regular	21	41,2	41,2	45,1
	Bien	24	47,1	47,1	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	Regular	2	3,9	3,9	3,9
	Bien	37	72,5	72,5	76,5
	Muy bien	12	23,5	23,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	