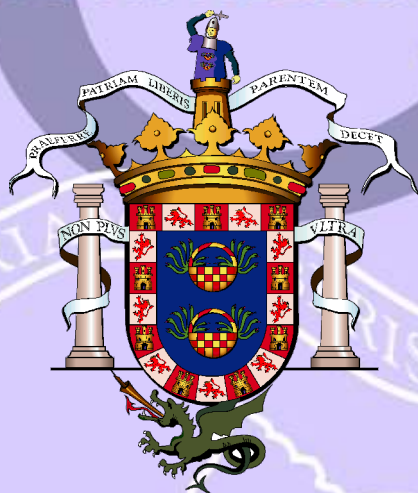


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
PISTAS DE FUTBOL SALA DE ÁLVAREZ CLARO**

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 la **PISTA POLIDEPORTIVA-FÚTBOL SALA “ÁLVAREZ CLARO” 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:** 25 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 PISTA POLIDEPORTIVA-FÚTBOL SALA “ÁLVAREZ CLARO”** con un valor de **4,20** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	25	3,76
Valore el estado de los aseos	25	3,20
Limpieza del recinto	25	3,80
Valore el control de acceso a las instalaciones	25	3,20
Valoración del alquiler de las instalaciones	25	3,40
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	25	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	80	4	16	96
Valore el estado de los aseos	20	0	80	100
Limpieza del recinto	76	4	20	96
Valore el control de acceso a las instalaciones	28	8	64	92
Valoración del alquiler de las instalaciones	44	4	52	96
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	Mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	4	16,0	16,0	20,0
	Bien	20	80,0	80,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	80,0	80,0	80,0
	Bien	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	5	20,0	20,0	24,0
	Bien	17	68,0	68,0	92,0
	Muy bien	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,0	8,0	8,0
	Regular	16	64,0	64,0	72,0
	Bien	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	13	52,0	52,0	56,0
	Bien	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,0	4,0	4,0
	Bien	18	72,0	72,0	76,0
	Muy bien	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	