

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:
PARQUE DE OCIO Y DEPORTES "FUERTE DE ROSTROGORDO" 2019
CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTE
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 **FUERTE ROSTROGORDO 2019** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 150 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 los Servicios e Instalaciones de **FUERTE ROSTROGORDO** con un valor de **4,18** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad/ Accesos a las instalaciones	150	4,89
Zona de Parking	150	4,89
Horario	150	4,85
Limpieza del recinto	150	4,75
Señalización de los distintos servicios	150	4,69
Gestión administrativa del servicio	150	4,64
Aseos	150	4,39
Pistas de Pádel	150	3,98
Zonas de Golf	150	3,25
Chiringuitos	150	3,15
Mini fútbol césped	150	3,31
Baloncesto	150	3,39
Fútbol-Sala	150	3,54
Zona paseo y footing	150	3,86
Piscina	150	4,23
Vestuarios	150	4,25
Zonas de Cabañas	150	4,01
Gimnasio	150	3,77
Salones Sociales	150	3,78
Nivel de Calidad en general del recinto	150	4,18



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/ Accesos a las instalaciones	99.30	0.00	0.70	100
Zona de Parking	99.30	0.00	0.70	100
Horario	99.30	0.00	0.70	100
Limpieza del recinto	98.70	0.00	1.30	100
Señalización de los distintos servicios	98.00	0.00	2.00	100
Gestión administrativa del servicio	96.70	0.00	3.30	100
Aseos	91.30	0.00	8.70	100
Pistas de Pádel	71.40	4.70	24.00	95.40
Zonas de Golf	36.00	20.70	43.30	79.30
Chiringuitos	28.60	20.70	50.70	79.30
Mini fútbol césped	33.30	12.70	54.00	87.30
Baloncesto	36.70	9.30	52.00	88.70
Fútbol-Sala	51.30	8.00	40.70	92.00
Zona paseo y footing	70.60	2.70	26.70	97.30
Piscina	87.30	1.30	11.30	98.60
Vestuarios	88.70	0.00	11.30	100
Zonas de Cabañas	76.00	2.00	22.00	98.00
Gimnasio	62.00	2.70	35.30	97.30
Salones Sociales	63.30	2.0	34.70	98.0%
Nivel de Calidad en general del recinto	93.40	0.00	6.60	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 FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^o Cristina	11	7,3	7,9	7,9
	Carretera Hidum	5	3,3	3,6	11,5
	Centro	12	8,0	8,6	20,1
	Las Palmeras - Hernán Cortes	3	2,0	2,2	22,3
	Carretera Farhana - Constitución	3	2,0	2,2	24,5
	La Libertad	1	,7	,7	25,2
	Victoria	16	10,7	11,5	36,7
	Real	18	12,0	12,9	49,6
	Batería Jota	3	2,0	2,2	51,8
	Cabrerizas	7	4,7	5,0	56,8
	Isaac Peral - Tesorillo	14	9,3	10,1	66,9
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	3	2,0	2,2	69,1
	Hipódromo - Industrial	13	8,7	9,4	78,4
	Alfonso XIII	15	10,0	10,8	89,2
	Reina Regente	4	2,7	2,9	92,1
	El Príncipe	1	,7	,7	92,8
	La Paz	2	1,3	1,4	94,2
	Ataque Seco	6	4,0	4,3	98,6
	Hebreo	1	,7	,7	99,3
	Medina Sidonia	1	,7	,7	100,0
	Total	139	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	11	7,3		
Total		150	100,0		

Elija la opción que corresponda:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Socio	85	56,7	57,0	57,0
	No socio	64	42,7	43,0	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	85	56,7	57,0	57,0
	Masculino	64	42,7	43,0	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	46	30,7	30,7	30,7
	25 a 34 años	34	22,7	22,7	53,3
	35 a 44 años	39	26,0	26,0	79,3
	45 a 54 años	16	10,7	10,7	90,0
	55 a 64 años	11	7,3	7,3	97,3
	+ de 65 años	4	2,7	2,7	100,0
Total		150	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	69	46,0	46,0	46,0
	Soltero/a	68	45,3	45,3	91,3
	Separado/a	9	6,0	6,0	97,3
	Viudo/a	4	2,7	2,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Accesibilidad/ Accesos a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	14	9,3	9,3	10,0
	Muy bien	135	90,0	90,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Zona de Parking

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	15	10,0	10,0	10,7
	Muy bien	134	89,3	89,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Horario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	20	13,3	13,3	14,0
	Muy bien	129	86,0	86,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	1,3	1,3
	Bien	34	22,7	22,7	24,0
	Muy bien	114	76,0	76,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Señalización de los distintos servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,0	2,0	2,0
	Bien	40	26,7	26,7	28,7
	Muy bien	107	71,3	71,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Gestión administrativa del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	3,3	3,3	3,3
	Bien	44	29,3	29,3	32,7
	Muy bien	101	67,3	67,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	8,7	8,7	8,7
	Bien	66	44,0	44,0	52,7
	Muy bien	71	47,3	47,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Pistas de Pádel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	5	3,3	3,3	4,7
	Regular	36	24,0	24,0	28,7
	Bien	58	38,7	38,7	67,3
	Muy bien	49	32,7	32,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Zonas de Golf

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	8,0	8,0	8,0
	Mal	19	12,7	12,7	20,7
	Regular	65	43,3	43,3	64,0
	Bien	28	18,7	18,7	82,7
	Muy bien	26	17,3	17,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Chiringuitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	8,7	8,7	8,7
	Mal	18	12,0	12,0	20,7
	Regular	76	50,7	50,7	71,3
	Bien	20	13,3	13,3	84,7
	Muy bien	23	15,3	15,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Minifutbol césped

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	4,7	4,7	4,7
	Mal	12	8,0	8,0	12,7
	Regular	81	54,0	54,0	66,7
	Bien	27	18,0	18,0	84,7
	Muy bien	23	15,3	15,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Baloncesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	4,0	4,0	4,0
	Mal	8	5,3	5,3	9,3
	Regular	78	52,0	52,0	61,3
	Bien	37	24,7	24,7	86,0
	Muy bien	21	14,0	14,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Futbol-Sala

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,3	3,3	3,3
	Mal	7	4,7	4,7	8,0
	Regular	61	40,7	40,7	48,7
	Bien	56	37,3	37,3	86,0
	Muy bien	21	14,0	14,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Zona paseo y footing

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	2	1,3	1,3	2,7
	Regular	40	26,7	26,7	29,3
	Bien	77	51,3	51,3	80,7
	Muy bien	29	19,3	19,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Piscina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	1	,7	,7	1,3
	Regular	17	11,3	11,3	12,7
	Bien	75	50,0	50,0	62,7
	Muy bien	56	37,3	37,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Vestuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	11,3	11,3	11,3
	Bien	79	52,7	52,7	64,0
	Muy bien	54	36,0	36,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Zonas de Cabañas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	33	22,0	22,0	24,0
	Bien	74	49,3	49,3	73,3
	Muy bien	40	26,7	26,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Gimnasio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,7	2,7	2,7
	Regular	53	35,3	35,3	38,0
	Bien	66	44,0	44,0	82,0
	Muy bien	27	18,0	18,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Salones Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	2	1,3	1,3	2,0
	Regular	52	34,7	34,7	36,7
	Bien	69	46,0	46,0	82,7
	Muy bien	26	17,3	17,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nivel de Calidad en general del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	6,7	6,7	6,7
	Bien	103	68,7	68,7	75,3
	Muy bien	37	24,7	24,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	