

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
INSTALACIONES DEPORTIVAS (PABELLÓN DE DEPORTES DE
MELILLA "JAVIER IMBRODA ORTIZ") 2021
CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio: **INSTALACIONES DEPORTIVAS (PABELLÓN DE DEPORTES DE MELILLA “JAVIER IMBRODA ORTIZ”) 2021** perteneciente a la Consejería de Infraestructuras, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 40 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio INSTALACIONES DEPORTIVAS (PABELLÓN DE DEPORTES DE MELILLA “JAVIER IMBRODA ORTIZ”) 2021** con un valor de **3,93** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	40	4,13
Valore el estado de los aseos	40	4,13
Limpieza del Recinto	40	4,35
Valore el control de acceso a las instalaciones	40	4,30
Valoración del alquiler de las instalaciones	39	4,10
Nivel de Calidad de las Instalaciones	40	3,93

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	2,5%	17,5%	80%	97,5%
Valore el estado de los aseos	0%	25%	75%	100%
Limpieza del Recinto	0%	12,5%	87,5%	100%
Valore el control de acceso a las instalaciones	0%	22,5%	77,5%	100%
Valoración del alquiler de las instalaciones	0%	23,1%	76,9%	100%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0%	37,5%	62,5%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señale el Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hipódromo - Industrial	1	2,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	39	97,5		
Total		40	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	15	37,5	37,5	37,5
	Masculino	25	62,5	62,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PABELLÓN JAVIER IMBRODA	40	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	7	17,5	17,5	20,0
	Bien	18	45,0	45,0	65,0
	Muy bien	14	35,0	35,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	25,0	25,0	25,0
	Bien	15	37,5	37,5	62,5
	Muy bien	15	37,5	37,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	



Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	12,5	12,5	12,5
	Bien	16	40,0	40,0	52,5
	Muy bien	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	22,5	22,5	22,5
	Bien	10	25,0	25,0	47,5
	Muy bien	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	22,5	23,1	23,1
	Bien	17	42,5	43,6	66,7
	Muy bien	13	32,5	33,3	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	37,5	37,5	37,5
	Bien	13	32,5	32,5	70,0
	Muy bien	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		37	92,5	92,5	92,5
	Cambiar de redes de vez en cuando.	1	2,5	2,5	95,0



Parqué con cinta americana (gimnasia cambio)	1	2,5	2,5	97,5
Proporcionar otra entrada.	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	26	65,0	65,0	65,0
No	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	26	65,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	14	35,0		
Total	40	100,0		

En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	40	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	40	100,0	100,0	100,0

En caso afirmativo, Valore LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	40	100,0