

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 GUILLERMO  
GARCÍA PEZZI) 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 GUILLERMO GARCÍA PEZZI) 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:** 11 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 GUILLERMO GARCÍA PEZZI) 2021** con un valor de **4,64** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	11	4,91
Valore el estado de los aseos	11	4,73
Limpieza del Recinto	11	5,00
Valore el control de acceso a las instalaciones	11	4,91
Valoración del alquiler de las instalaciones	11	4,64
Nivel de Calidad de las Instalaciones	11	<b>4,64</b>

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

<b>AÑO 2021</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Valore el estado de los aseos	0%	0%	100%	100%
Limpieza del Recinto	0%	0%	100%	100%
Valore el control de acceso a las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Valoración del alquiler de las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0%	9,1%	90,9%	100%

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

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

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

<sup>4</sup> 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	Real	11	100,0	100,0	100,0

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	3	27,3	30,0	30,0
	Masculino	7	63,6	70,0	100,0
	Total	10	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	9,1		
Total		11	100,0		

#### Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PABELLÓN PEZZI	11	100,0	100,0	100,0

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	9,1	9,1	9,1
	Muy bien	10	90,9	90,9	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

#### Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	27,3	27,3	27,3
	Muy bien	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



### Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	11	100,0	100,0	100,0

### Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	9,1	9,1	9,1
	Muy bien	10	90,9	90,9	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

### Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	36,4	36,4	36,4
	Muy bien	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

### Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	9,1	9,1	9,1
	Bien	2	18,2	18,2	27,3
	Muy bien	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

### Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		11	100,0	100,0	100,0

### ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	81,8	81,8	81,8
	No	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	9	81,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	18,2		
Total		11	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	11	100,0

**¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	11	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	11	100,0