

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 (DATOS GLOBALES) 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 (DATOS GLOBALES) 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:** 151 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 (DATOS GLOBALES) 2021** con un valor de **4,04** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	151	4,30
Valore el estado de los aseos	151	4,06
Limpieza del Recinto	151	4,14
Valore el control de acceso a las instalaciones	151	4,17
Valoración del alquiler de las instalaciones	144	4,08
Nivel de Calidad de las Instalaciones	150	<b>4,04</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	2%	11,3%	86,7%	98%
Valore el estado de los aseos	4%	22,5%	73,5%	96%
Limpieza del Recinto	4,6%	18,5%	76,9%	95,4%
Valore el control de acceso a las instalaciones	1,3%	23,8%	74,9%	98,7%
Valoración del alquiler de las instalaciones	2,8%	25%	72,2%	97,2%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0,7%	31,3%	68%	99,3%

<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	Victoria	68	45,0	63,0	63,0
	Real	39	25,8	36,1	99,1
	Hipódromo - Industrial	1	,7	,9	100,0
	Total	108	71,5	100,0	
Perdidos	Sistema	43	28,5		
Total		151	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	62	41,1	41,6	41,6
	Masculino	87	57,6	58,4	100,0
	Total	149	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		151	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS (Álvarez Claro)	32	21,2	21,6	21,6	
	PISTAS POLIDEPORTIVAS FÚTBOL SALA (Álvarez Claro)	12	7,9	8,1	29,7	
	CAMPO DE FÚTBOL (Fernando Pernía)	10	6,6	6,8	36,5	
	PABELLÓN PEZZI	11	7,3	7,4	43,9	
	CENTRO DE PADEL	29	19,2	19,6	63,5	
	PABELLÓN JAVIER IMBRODA	40	26,5	27,0	90,5	
	CIUDAD DEL FUTBOL	2	1,3	1,4	91,9	
	GALERÍA DE TIRO	12	7,9	8,1	100,0	
	Total	148	98,0	100,0		
	Perdidos	Sistema	3	2,0		
	Total		151	100,0		



### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	17	11,3	11,3	13,2
	Bien	62	41,1	41,1	54,3
	Muy bien	69	45,7	45,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

### Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	4,0	4,0	4,0
	Regular	34	22,5	22,5	26,5
	Bien	56	37,1	37,1	63,6
	Muy bien	55	36,4	36,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

### Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	4,6	4,6	4,6
	Regular	28	18,5	18,5	23,2
	Bien	53	35,1	35,1	58,3
	Muy bien	63	41,7	41,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

### Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	36	23,8	23,8	25,2
	Bien	48	31,8	31,8	57,0
	Muy bien	65	43,0	43,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

### Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,6	2,8	2,8
	Regular	36	23,8	25,0	27,8



	Bien	49	32,5	34,0	61,8
	Muy bien	55	36,4	38,2	100,0
	Total	144	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	4,6		
Total		151	100,0		

#### Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	47	31,1	31,3	32,0
	Bien	47	31,1	31,3	63,3
	Muy bien	55	36,4	36,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		132	87,4	87,4	87,4
	Algunos alquilan material, otros no.	1	,7	,7	88,1
	Cambiar de redes de vez en cuando.	1	,7	,7	88,7
	Cambiar el suelo de la pista.	2	1,3	1,3	90,1
	Cambiar las gradas.	1	,7	,7	90,7
	Cambio de redes de portería y demás.	1	,7	,7	91,4
	Controlar más el césped (cuidado).	1	,7	,7	92,1
	Gradas nuevas.	1	,7	,7	92,7
	Hacer algún evento para que más gente se implicase en este deporte	1	,7	,7	93,4
	Hacer alguna actividad para que la gente le interese el sitio	1	,7	,7	94,0
	Limpieza aseos.	1	,7	,7	94,7
	Más limpieza.	1	,7	,7	95,4
	Mejora de aseos.	1	,7	,7	96,0
	Parqué con cinta americana (gimnasia cambio)	1	,7	,7	96,7



Ponerlo en un lugar más céntrico.	1	,7	,7	97,4
Proporcionar otra entrada.	1	,7	,7	98,0
Que promocionen más este deporte.	1	,7	,7	98,7
Reformas.	1	,7	,7	99,3
Todo se puede mejorar.	1	,7	,7	100,0
Total	151	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	103	68,2	68,2	68,2
	No	48	31,8	31,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	103	68,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	48	31,8		
Total		151	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	151	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	2,0	2,0	2,0
	No	148	98,0	98,0	100,0
	Total	151	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	151	100,0