

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## **INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: INSTALACIONES DEPORTIVAS -PABELLÓN POLIDEPORTIVO GUILLERMO GARCÍA PEZZI- 2024**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 público: **INSTALACIONES DEPORTIVAS - PABELLÓN POLIDEPORTIVO GUILLERMO GARCÍA PEZZI- 2024** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 84 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 y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,51** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                            | N  | MEDIA       |
|------------------------------------------------------|----|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                    | 84 | 4,60        |
| Valore el estado de los aseos                        | 78 | 4,50        |
| Limpieza del Recinto                                 | 84 | 4,58        |
| Valore el control de acceso a las instalaciones      | 84 | 4,52        |
| Valoración del alquiler de las instalaciones         | 41 | 4,44        |
| Nivel de calidad general de la instalación deportiva | 83 | <b>4,51</b> |

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

| AÑO 2024                                             |                            |                        |                          |                                |
|------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                           | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad a las instalaciones                    | 1,2%                       | 9,5%                   | 89,3%                    | 98,8%                          |
| Valore el estado de los aseos                        | 3,8%                       | 7,7%                   | 88,5%                    | 96,2%                          |
| Limpieza del Recinto                                 | 1,2%                       | 9,5%                   | 89,3%                    | 98,8%                          |
| Valore el control de acceso a las instalaciones      | 2,4%                       | 9,5%                   | 88,1%                    | 97,6%                          |
| Valoración del alquiler de las instalaciones         | 9,8%                       | 2,4%                   | 87,8%                    | 90,2%                          |
| Nivel de calidad general de la instalación deportiva | 3,6%                       | 7,2%                   | 89,2%                    | 96,4%                          |

<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<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|------------------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Carretera Hidum                                | 4          | 4,8        | 4,8                  | 4,8                     |
|         | Centro                                         | 3          | 3,6        | 3,6                  | 8,3                     |
|         | Las Palmeras - Hernán<br>Cortés                | 1          | 1,2        | 1,2                  | 9,5                     |
|         | Carretera Farhana -<br>Constitución            | 3          | 3,6        | 3,6                  | 13,1                    |
|         | La Libertad                                    | 10         | 11,9       | 11,9                 | 25,0                    |
|         | Victoria                                       | 6          | 7,1        | 7,1                  | 32,1                    |
|         | Real                                           | 20         | 23,8       | 23,8                 | 56,0                    |
|         | Batería Jota                                   | 1          | 1,2        | 1,2                  | 57,1                    |
|         | Cabrerizas                                     | 5          | 6,0        | 6,0                  | 63,1                    |
|         | Isaac Peral - Tesorillo                        | 7          | 8,3        | 8,3                  | 71,4                    |
|         | Tiro Nacional - Polígono<br>Residencial La Paz | 2          | 2,4        | 2,4                  | 73,8                    |
|         | Hipódromo - Industrial                         | 9          | 10,7       | 10,7                 | 84,5                    |
|         | Alfonso XIII                                   | 8          | 9,5        | 9,5                  | 94,0                    |
|         | Reina Regente                                  | 1          | 1,2        | 1,2                  | 95,2                    |
|         | El Príncipe                                    | 1          | 1,2        | 1,2                  | 96,4                    |
|         | Polígono- El Rastro - La<br>Paz                | 1          | 1,2        | 1,2                  | 97,6                    |
|         | Concepción Arenal                              | 1          | 1,2        | 1,2                  | 98,8                    |
|         | Héroes de España                               | 1          | 1,2        | 1,2                  | 100,0                   |
|         | Total                                          | 84         | 100,0      | 100,0                |                         |

#### Sexo

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Femenino  | 21         | 25,0       | 25,3                 | 25,3                    |
|          | Masculino | 62         | 73,8       | 74,7                 | 100,0                   |
|          | Total     | 83         | 98,8       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema   | 1          | 1,2        |                      |                         |
| Total    |           | 84         | 100,0      |                      |                         |

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

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | PABELLÓN PEZZI | 84         | 100,0      | 100,0                | 100,0                   |

### Accesibilidad a las instalaciones

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 1,2        | 1,2               | 1,2                  |
|         | Regular  | 8          | 9,5        | 9,5               | 10,7                 |
|         | Bien     | 15         | 17,9       | 17,9              | 28,6                 |
|         | Muy bien | 60         | 71,4       | 71,4              | 100,0                |
|         | Total    | 84         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Valore el estado de los aseos

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 3          | 3,6        | 3,8               | 3,8                  |
|          | Regular  | 6          | 7,1        | 7,7               | 11,5                 |
|          | Bien     | 18         | 21,4       | 23,1              | 34,6                 |
|          | Muy bien | 51         | 60,7       | 65,4              | 100,0                |
|          | Total    | 78         | 92,9       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 6          | 7,1        |                   |                      |
| Total    |          | 84         | 100,0      |                   |                      |

### Limpieza del Recinto

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 1,2        | 1,2               | 1,2                  |
|         | Regular  | 8          | 9,5        | 9,5               | 10,7                 |
|         | Bien     | 16         | 19,1       | 19,1              | 29,8                 |
|         | Muy bien | 59         | 70,2       | 70,2              | 100,0                |
|         | Total    | 84         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Valore el control de acceso a las instalaciones

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 2          | 2,4        | 2,4               | 2,4                  |
|         | Regular  | 8          | 9,5        | 9,5               | 11,9                 |
|         | Bien     | 18         | 21,4       | 21,4              | 33,3                 |
|         | Muy bien | 56         | 66,7       | 66,7              | 100,0                |
|         | Total    | 84         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Valoración del alquiler de las instalaciones

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | 3,6        | 7,4               | 7,4                  |
|          | Mal      | 1          | 1,2        | 2,4               | 9,8                  |
|          | Regular  | 1          | 1,2        | 2,4               | 12,2                 |
|          | Bien     | 6          | 7,1        | 14,6              | 26,8                 |
|          | Muy bien | 30         | 35,7       | 73,2              | 100,0                |
|          | Total    | 41         | 48,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 43         | 51,2       |                   |                      |
| Total    |          | 84         | 100,0      |                   |                      |

### Nivel de calidad general de la instalación deportiva

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | 1,2        | 1,2               | 1,2                  |
|          | Mal      | 2          | 2,4        | 2,4               | 3,6                  |
|          | Regular  | 6          | 7,1        | 7,2               | 10,8                 |
|          | Bien     | 19         | 22,6       | 22,9              | 33,7                 |
|          | Muy bien | 55         | 65,5       | 66,3              | 100,0                |
|          | Total    | 83         | 98,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 1,2        |                   |                      |
| Total    |          | 84         | 100,0      |                   |                      |

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

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí    | 34         | 40,5       | 40,5              | 40,5                 |
|         | No    | 50         | 59,5       | 59,5              | 100,0                |
|         | Total | 84         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 2          | 2,4        | 5,9               | 5,9                  |
|          | No      | 32         | 38,1       | 94,1              | 100,0                |
|          | Total   | 34         | 40,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 50         | 59,5       |                   |                      |
| Total    |         | 84         | 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 | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy bien | 1          | 1,2        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema  | 83         | 98,8       |                   |                      |
| Total    |          | 84         | 100,0      |                   |                      |

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

|         |    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 6          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|         | No | 78         | 92,9       | 92,9              | 100,0                |
| Total   |    | 84         | 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 | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal     | 1          | 1,2        | 20,0              | 20,0                 |
|          | Regular | 3          | 3,6        | 60,0              | 80,0                 |
|          | Bien    | 1          | 1,2        | 20,0              | 100,0                |
|          | Total   | 5          | 6,0        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 79         | 94,0       |                   |                      |
| Total    |         | 84         | 100,0      |                   |                      |