

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 -PISTAS POLIDEPORTIVAS ÁLVAREZ CLARO FÚTBOL SALA- 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 -PISTAS POLIDEPORTIVAS FÚTBOL SALA (ÁLVAREZ CLARO)- 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:** 51 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 **3,72** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	51	4,06
Valore el estado de los aseos	37	4,05
Limpieza del Recinto	50	3,64
Valore el control de acceso a las instalaciones	51	3,84
Valoración del alquiler de las instalaciones	31	4,19
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	50	3,72

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	15,7%	11,8%	72,5%	84,3%
Valore el estado de los aseos	13,5%	13,5%	73%	86,5%
Limpieza del Recinto	22%	20%	58%	78%
Valore el control de acceso a las instalaciones	21,6%	7,8%	70,6%	78,4%
Valoración del alquiler de las instalaciones	12,9%	0%	87,1%	87,1%
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	14%	26%	60%	86%

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	Centro	4	7,8	7,8	7,8
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	2,0	2,0	9,8
	Carretera Farhana - Constitución	3	5,9	5,9	15,7
	Victoria	8	15,7	15,7	31,4
	Real	8	15,7	15,7	47,1
	Cabrerizas	6	11,8	11,8	58,8
	Isaac Peral - Tesorillo	4	7,8	7,8	66,7
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	3	5,9	5,9	72,5
	Hipódromo - Industrial	7	13,7	13,7	86,3
	Alfonso XIII	3	5,9	5,9	92,2
	Reina Regente	1	2,0	2,0	94,1
	El Príncipe	1	2,0	2,0	96,1
	Polígono- El Rastro - La Paz	1	2,0	2,0	98,0
	Concepción Arenal	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	31,4	31,4	31,4
	Masculino	35	68,6	68,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PISTAS POLIDEPORTIVAS FÚTBOL SALA (Álvarez Claro)	51	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,9	5,9	5,9
	Mal	5	9,8	9,8	15,7
	Regular	6	11,8	11,8	27,5
	Bien	9	17,6	17,6	45,1
	Muy bien	28	54,9	54,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,9	8,1	8,1
	Mal	2	3,9	5,4	13,5
	Regular	5	9,8	13,5	27,0
	Bien	7	13,7	18,9	45,9
	Muy bien	20	39,2	54,1	100,0
	Total	37	72,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	27,5		
Total		51	100,0		

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	7,8	8,0	8,0
	Mal	7	13,7	14,0	22,0
	Regular	10	19,6	20,0	42,0
	Bien	11	21,6	22,0	64,0
	Muy bien	18	35,3	36,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	11,8	11,8	11,8
	Mal	5	9,8	9,8	21,6
	Regular	4	7,8	7,8	29,4
	Bien	12	23,5	23,5	52,9
	Muy bien	24	47,1	47,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,9	9,7	9,7
	Mal	1	2,0	3,2	12,9
	Bien	10	19,6	32,3	45,2
	Muy bien	17	33,3	54,8	100,0
	Total	31	60,8	100,0	
Perdidos	Sistema	20	39,2		
Total		51	100,0		

Nivel de calidad general de la instalación deportiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	7,8	8,0	8,0
	Mal	3	5,9	6,0	14,0
	Regular	13	25,5	26,0	40,0
	Bien	13	25,5	26,0	66,0
	Muy bien	17	33,3	34,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	14	27,5	28,0	28,0
	No	36	70,6	72,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	14	27,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	37	72,5		
Total		51	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	51	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	2,0	2,0	2,0
	No	48	94,1	98,0	100,0
	Total	49	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,9		
Total		51	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	Bien	1	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	50	98,0		
Total		51	100,0		