

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 DATOS GLOBALES 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 (DATOS GLOBALES) 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:** 410 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 **4,01** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	410	4,23
Valore el estado de los aseos	374	3,70
Limpieza del Recinto	406	4,11
Valore el control de acceso a las instalaciones	409	4,19
Valoración del alquiler de las instalaciones	279	3,90
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	407	4,01

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	8,7%	12,2%	79,1%	91,3%
Valore el estado de los aseos	23,5%	12,9%	63,6%	76,5%
Limpieza del Recinto	10,8%	15,8%	73,4%	89,2%
Valore el control de acceso a las instalaciones	9,5%	12,5%	78%	90,5%
Valoración del alquiler de las instalaciones	16,9%	12,5%	70,6%	83,1%
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	9,3%	20,2%	70,5%	90,7%

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	El Carmen - Monte M ^a Cristina	1	,2	,2	,2
	Carretera Hidúm	11	2,7	2,7	2,9
	Centro	18	4,4	4,4	7,4
	Las Palmeras - Hernán Cortés	10	2,4	2,5	9,8
	Carretera Farhana - Constitución	13	3,2	3,2	13,0
	La Libertad	24	5,9	5,9	18,9
	Victoria	44	10,7	10,8	29,7
	Real	83	20,2	20,4	50,1
	Batería Jota	3	,7	,7	50,9
	Cabrerizas	26	6,3	6,4	57,2
	Isaac Peral - Tesorillo	29	7,1	7,1	64,4
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	12	2,9	2,9	67,3
	Hipódromo - Industrial	46	11,2	11,3	78,6
	Alfonso XIII	43	10,5	10,6	89,2
	Reina Regente	7	1,7	1,7	90,9
	El Príncipe	8	2,0	2,0	92,9
	General Gómez Jordana	2	,5	,5	93,4
	Ataque Seco	12	2,9	2,9	96,3
	Hebreo	1	,2	,2	96,6
	General Larrea	4	1,0	1,0	97,5
	Medina Sidonia	1	,2	,2	97,8
	Polígono- El Rastro - La Paz	3	,7	,7	98,5
	Concepción Arenal	3	,7	,7	99,3
	Héroes de España	2	,5	,5	99,8
	El Pueblo	1	,2	,2	100,0
	Total	407	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		410	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	133	32,4	32,5	32,5
	Masculino	276	67,3	67,5	100,0
	Total	409	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		410	100,0		

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS (Álvarez Claro)	69	16,8	16,8	16,8
	PISTAS POLIDEPORTIVAS FÚTBOL SALA (Álvarez Claro)	51	12,4	12,4	29,3
	CAMPO DE FÚTBOL (Fernando Pernía)	58	14,1	14,1	43,4
	PABELLÓN PEZZI	84	20,5	20,5	63,9
	CENTRO DE PADEL	42	10,2	10,2	74,1
	PABELLÓN JAVIER IMBRODA	37	9,0	9,0	83,2
	CIUDAD DEL FUTBOL	5	1,2	1,2	84,4
	GALERÍA DE TIRO	11	2,7	2,7	87,1
	PISCINA MUNICIPAL (BAÑO LIBRE)	53	12,9	12,9	100,0
	Total	410	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	2,4	2,4	2,4
	Mal	26	6,3	6,3	8,7
	Regular	50	12,2	12,2	21,0
	Bien	97	23,7	23,7	44,6
	Muy bien	227	55,4	55,4	100,0
	Total	410	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	42	10,2	11,2	11,2
	Mal	46	11,2	12,3	23,5
	Regular	48	11,7	12,9	36,4
	Bien	83	20,2	22,2	58,6
	Muy bien	155	37,8	41,4	100,0
	Total	374	91,2	100,0	
Perdidos	Sistema	36	8,8		
Total		410	100,0		

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	4,1	4,2	4,2
	Mal	27	6,6	6,6	10,8
	Regular	64	15,6	15,8	26,6
	Bien	83	20,2	20,4	47,0
	Muy bien	215	52,4	53,0	100,0
	Total	406	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		410	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	4,6	4,6	4,6
	Mal	20	4,9	4,9	9,5
	Regular	51	12,4	12,5	22,0
	Bien	94	22,9	23,0	45,0
	Muy bien	225	54,9	55,0	100,0
	Total	409	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		410	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	6,6	9,7	9,7
	Mal	20	4,9	7,2	16,9
	Regular	35	8,5	12,5	29,4
	Bien	70	17,1	25,1	54,5
	Muy bien	127	31,0	45,5	100,0
	Total	279	68,0	100,0	
Perdidos	Sistema	131	32,0		
Total		410	100,0		

Nivel de calidad general de la instalación deportiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	3,4	3,4	3,4
	Mal	24	5,9	5,9	9,3
	Regular	82	20,0	20,2	29,5
	Bien	111	27,1	27,3	56,8
	Muy bien	176	42,9	43,2	100,0
	Total	407	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		410	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	186	45,4	46,2	46,2
	No	217	52,9	53,8	100,0
	Total	403	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,7		
Total		410	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	17	4,1	9,0	9,0
	No	171	41,7	91,0	100,0
	Total	188	45,9	100,0	
Perdidos	Sistema	222	54,1		
Total		410	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 mal	4	1,0	25,0	25,0
	Mal	4	1,0	25,0	50,0
	Regular	4	1,0	25,0	75,0
	Bien	1	,2	6,3	81,3
	Muy bien	3	,7	18,8	100,0
	Total	16	3,9	100,0	
Perdidos	Sistema	394	96,1		
Total		410	100,0		

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	21	5,1	5,2	5,2
	No	384	93,7	94,8	100,0
	Total	405	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,2		
Total		410	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	Muy mal	2	,5	10,0	10,0
	Mal	2	,5	10,0	20,0
	Regular	7	1,7	35,0	55,0
	Bien	7	1,7	35,0	90,0
	Muy bien	2	,5	10,0	100,0
	Total	20	4,9	100,0	
Perdidos	Sistema	390	95,1		
Total		410	100,0		