

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

-CAMPO DE FÚTBOL FERNANDO PERNÍA- 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 -CAMPO DE FÚTBOL FERNANDO PERNÍA- 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:** 58 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 **4,16** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	58	4,16
Valore el estado de los aseos	52	3,52
Limpieza del Recinto	58	4,12
Valore el control de acceso a las instalaciones	58	4,07
Valoración del alquiler de las instalaciones	31	4,06
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	58	4,16

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	6,8%	15,6%	77,6%	93,2%
Valore el estado de los aseos	23%	21,2%	55,8%	77%
Limpieza del Recinto	10,3%	17,3%	72,4%	89,7%
Valore el control de acceso a las instalaciones	13,8%	15,5%	70,7%	86,2%
Valoración del alquiler de las instalaciones	9,7%	12,9%	77,4%	90,3%
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	3,4%	25,9%	70,7%	96,6%

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	Carretera Hidum	4	6,9	6,9	6,9
	Centro	1	1,7	1,7	8,6
	Las Palmeras - Hernán Cortés	4	6,9	6,9	15,5
	Carretera Farhana - Constitución	1	1,7	1,7	17,2
	La Libertad	3	5,2	5,2	22,4
	Victoria	5	8,6	8,6	31,0
	Real	9	15,5	15,5	46,6
	Batería Jota	2	3,4	3,4	50,0
	Cabrerizas	7	12,1	12,1	62,1
	Isaac Peral - Tesorillo	3	5,2	5,2	67,2
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	3	5,2	5,2	72,4
	Hipódromo - Industrial	3	5,2	5,2	77,6
	Alfonso XIII	6	10,3	10,3	87,9
	Reina Regente	1	1,7	1,7	89,7
	El Príncipe	1	1,7	1,7	91,4
	General Gómez Jordana	2	3,4	3,4	94,8
	Ataque Seco	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	8	13,8	13,8	13,8
	Masculino	50	86,2	86,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAMPO DE FÚTBOL (Fernando Pernía)	58	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,4	3,4	3,4
	Mal	2	3,4	3,4	6,8
	Regular	9	15,6	15,6	22,4
	Bien	17	29,3	29,3	51,7
	Muy bien	28	48,3	48,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	10,3	11,5	11,5
	Mal	6	10,3	11,5	23,0
	Regular	11	19,0	21,2	44,2
	Bien	13	22,4	25,0	69,2
	Muy bien	16	27,6	30,8	100,0
	Total	52	89,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	10,3		
Total		58	100,0		

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	6,9	6,9	6,9
	Mal	2	3,4	3,4	10,3
	Regular	10	17,3	17,3	27,6
	Bien	9	15,5	15,5	43,1
	Muy bien	33	56,9	56,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,2	5,2	5,2
	Mal	5	8,6	8,6	13,8
	Regular	9	15,5	15,5	29,3
	Bien	9	15,5	15,5	44,8
	Muy bien	32	55,2	55,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,7	3,2	3,2
	Mal	2	3,4	6,5	9,7
	Regular	4	6,9	12,9	22,6
	Bien	11	19,0	35,5	58,1
	Muy bien	13	22,4	41,9	100,0
	Total	31	53,4	100,0	
Perdidos	Sistema	27	46,6		
Total		58	100,0		

Nivel de calidad general de la instalación deportiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,7	1,7	1,7
	Mal	1	1,7	1,7	3,4
	Regular	15	25,9	25,9	29,3
	Bien	12	20,7	20,7	50,0
	Muy bien	29	50,0	50,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	16	27,6	28,1	28,1
	No	41	70,7	71,9	100,0
	Total	57	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		58	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	17	29,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	41	70,7		
Total		58	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	58	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	5,2	5,2	5,2
	No	55	94,8	94,8	100,0
	Total	58	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	Regular	1	1,7	33,3	33,3
	Bien	1	1,7	33,3	66,7
	Muy bien	1	1,7	33,3	100,0
	Total	3	5,2	100,0	
Perdidos	Sistema	55	94,8		
Total		58	100,0		