

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 JAVIER IMBRODA- 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 JAVIER IMBRODA- 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:** 37 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 **3,43** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	37	3,84
Valore el estado de los aseos	33	3,09
Limpieza del Recinto	36	3,92
Valore el control de acceso a las instalaciones	37	3,86
Valoración del alquiler de las instalaciones	19	2,84
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	37	3,43

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	13,5%	21,6%	64,9%	86,9%
Valore el estado de los aseos	42,4%	18,2%	39,4%	57,6%
Limpieza del Recinto	11,1%	27,8%	61,1%	88,9%
Valore el control de acceso a las instalaciones	16,2%	10,8%	73%	83,8%
Valoración del alquiler de las instalaciones	42,1%	15,8%	42,1%	57,9%
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	18,9%	32,5%	48,6%	81,1%

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	2,7	2,7	2,7
	Carretera Hidúm	1	2,7	2,7	5,4
	Centro	1	2,7	2,7	8,1
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	2,7	2,7	10,8
	Carretera Farhana - Constitución	1	2,7	2,7	13,5
	La Libertad	1	2,7	2,7	16,2
	Victoria	2	5,4	5,4	21,6
	Real	5	13,5	13,5	35,1
	Cabrerizas	2	5,4	5,4	40,5
	Isaac Peral - Tesorillo	3	8,1	8,1	48,6
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	2	5,4	5,4	54,1
	Hipódromo - Industrial	4	10,8	10,8	64,9
	Alfonso XIII	5	13,5	13,5	78,4
	Reina Regente	2	5,4	5,4	83,8
	Ataque Seco	2	5,4	5,4	89,2
	Hebreo	1	2,7	2,7	91,9
	General Larrea	1	2,7	2,7	94,6
	Polígono- El Rastro - La Paz	1	2,7	2,7	97,3
	Concepción Arenal	1	2,7	2,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	10	27,0	27,0	27,0
	Masculino	27	73,0	73,0	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PABELLÓN JAVIER IMBRODA	37	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	10,8	10,8	10,8
	Mal	1	2,7	2,7	13,5
	Regular	8	21,6	21,6	35,1
	Bien	8	21,6	21,6	56,7
	Muy bien	16	43,3	43,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	10,8	12,1	12,1
	Mal	10	27,0	30,3	42,4
	Regular	6	16,2	18,2	60,6
	Bien	5	13,5	15,2	75,8
	Muy bien	8	21,6	24,2	100,0
	Total	33	89,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	10,8		
Total		37	100,0		

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,7	2,8	2,8
	Mal	3	8,1	8,3	11,1
	Regular	10	27,0	27,8	38,9
	Bien	6	16,2	16,7	55,6
	Muy bien	16	43,2	44,4	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	8,1	8,1	8,1
	Mal	3	8,1	8,1	16,2
	Regular	4	10,8	10,8	27,0
	Bien	13	35,2	35,2	62,2
	Muy bien	14	37,8	37,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	16,2	31,6	31,6
	Mal	2	5,4	10,5	42,1
	Regular	3	8,1	15,8	57,9
	Bien	5	13,5	26,3	84,2
	Muy bien	3	8,1	15,8	100,0
	Total	19	51,4	100,0	
Perdidos	Sistema	18	48,6		
Total		37	100,0		

Nivel de calidad general de la instalación deportiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,4	5,4	5,4
	Mal	5	13,5	13,5	18,9
	Regular	12	32,5	32,5	51,4
	Bien	11	29,7	29,7	81,1
	Muy bien	7	18,9	18,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	15	40,5	40,5	40,5
	No	22	59,5	59,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	2,7	7,1	7,1
	No	13	35,1	92,9	100,0
	Total	14	37,8	100,0	
Perdidos	Sistema	23	62,2		
Total		37	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	1	2,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	36	97,3		
Total		37	100,0		

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	5,4	5,4	5,4
	No	35	94,6	94,6	100,0
Total		37	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	2,7	50,0	50,0
	Bien	1	2,7	50,0	100,0
	Total	2	5,4	100,0	
Perdidos	Sistema	35	94,6		
Total		37	100,0		