

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	4,51

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	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%

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	4,8	4,8	4,8
	Centro	3	3,6	3,6	8,3
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	1,2	1,2	9,5
	Carretera Farhana - 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 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 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 válido	Porcentaje 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 válido	Porcentaje 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		