

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 -PISCINA MUNICIPAL (BAÑO LIBRE)- 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 -PISCINA MUNICIPAL (BAÑO LIBRE)- 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:** 53 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 **3,60** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	53	4,13
Valore el estado de los aseos	52	3,08
Limpieza del Recinto	53	3,89
Valore el control de acceso a las instalaciones	53	4,26
Valoración del alquiler de las instalaciones	41	2,98
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	53	3,60

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	7,5%	18,9%	73,6%	92,5%
Valore el estado de los aseos	36,4%	21,2%	42,4%	63,6%
Limpieza del Recinto	15,1%	17%	67,9%	84,9%
Valore el control de acceso a las instalaciones	3,8%	24,5%	71,7%	96,2%
Valoración del alquiler de las instalaciones	39%	24,4%	36,6%	61%
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	17%	26,4%	56,6%	83%

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	2	3,8	3,8	3,8
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	1,9	1,9	5,7
	Carretera Farhana - Constitución	1	1,9	1,9	7,5
	La Libertad	4	7,5	7,5	15,1
	Victoria	9	17,0	17,0	32,1
	Real	13	24,5	24,5	56,6
	Cabrerizas	2	3,8	3,8	60,4
	Isaac Peral - Tesorillo	3	5,7	5,7	66,0
	Hipódromo - Industrial	2	3,8	3,8	69,8
	Alfonso XIII	9	17,0	17,0	86,8
	Reina Regente	2	3,8	3,8	90,6
	El Príncipe	1	1,9	1,9	92,5
	Ataque Seco	3	5,7	5,7	98,1
	El Pueblo	1	1,9	1,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	31	58,5	58,5	58,5
	Masculino	22	41,5	41,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PISCINA MUNICIPAL (BAÑO LIBRE)	53	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	1,9	1,9
	Mal	3	5,6	5,6	7,5
	Regular	10	18,9	18,9	26,4
	Bien	13	24,5	24,5	50,9
	Muy bien	26	49,1	49,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	18,9	19,1	19,1
	Mal	9	17,0	17,3	36,4
	Regular	11	20,8	21,2	57,6
	Bien	11	20,8	21,2	78,8
	Muy bien	11	20,8	21,2	100,0
	Total	52	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		53	100,0		

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,8	3,8	3,8
	Mal	6	11,3	11,3	15,1
	Regular	9	17,0	17,0	32,1
	Bien	15	28,3	28,3	60,4
	Muy bien	21	39,6	39,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,8	3,8	3,8
	Regular	13	24,5	24,5	28,3
	Bien	7	13,2	13,2	41,5
	Muy bien	31	58,5	58,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	17,0	22,0	22,0
	Mal	7	13,2	17,0	39,0
	Regular	10	18,9	24,4	63,4
	Bien	6	11,3	14,6	78,0
	Muy bien	9	17,0	22,0	100,0
	Total	41	77,4	100,0	
Perdidos	Sistema	12	22,6		
Total		53	100,0		

Nivel de calidad general de la instalación deportiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,8	3,8	3,8
	Mal	7	13,2	13,2	17,0
	Regular	14	26,4	26,4	43,4
	Bien	17	32,1	32,1	75,5
	Muy bien	13	24,5	24,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	36	67,9	70,6	70,6
	No	15	28,3	29,4	100,0
	Total	51	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,8		
Total		53	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	11	20,8	29,7	29,7
	No	26	49,1	70,3	100,0
	Total	37	69,8	100,0	
Perdidos	Sistema	16	30,2		
Total		53	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	3	5,7	27,3	27,3
	Mal	2	3,8	18,2	45,5
	Regular	3	5,7	27,3	72,7
	Bien	1	1,9	9,1	81,8
	Muy bien	2	3,8	18,2	100,0
	Total	11	20,8	100,0	
Perdidos	Sistema	42	79,2		
Total		53	100,0		

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	1,9	1,9	1,9
	No	52	98,1	98,1	100,0
	Total	53	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	Bien	1	1,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	52	98,1		
Total		53	100,0		