

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 -PISTAS POLIDEPORTIVAS ÁLVAREZ CLARO FÚTBOL SALA- 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 -PISTAS POLIDEPORTIVAS FÚTBOL SALA (ÁLVAREZ CLARO)- 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:** 51 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 **3,72** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                            | N  | MEDIA       |
|------------------------------------------------------|----|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                    | 51 | 4,06        |
| Valore el estado de los aseos                        | 37 | 4,05        |
| Limpieza del Recinto                                 | 50 | 3,64        |
| Valore el control de acceso a las instalaciones      | 51 | 3,84        |
| Valoración del alquiler de las instalaciones         | 31 | 4,19        |
| Nivel de calidad general de la instalación deportiva | 50 | <b>3,72</b> |

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

| AÑO 2024                                             |                            |                        |                          |                                |
|------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                           | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad a las instalaciones                    | 15,7%                      | 11,8%                  | 72,5%                    | 84,3%                          |
| Valore el estado de los aseos                        | 13,5%                      | 13,5%                  | 73%                      | 86,5%                          |
| Limpieza del Recinto                                 | 22%                        | 20%                    | 58%                      | 78%                            |
| Valore el control de acceso a las instalaciones      | 21,6%                      | 7,8%                   | 70,6%                    | 78,4%                          |
| Valoración del alquiler de las instalaciones         | 12,9%                      | 0%                     | 87,1%                    | 87,1%                          |
| Nivel de calidad general de la instalación deportiva | 14%                        | 26%                    | 60%                      | 86%                            |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> 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                                      | 4          | 7,8        | 7,8               | 7,8                  |
|         | Las Palmeras - Hernán Cortés                | 1          | 2,0        | 2,0               | 9,8                  |
|         | Carretera Farhana - Constitución            | 3          | 5,9        | 5,9               | 15,7                 |
|         | Victoria                                    | 8          | 15,7       | 15,7              | 31,4                 |
|         | Real                                        | 8          | 15,7       | 15,7              | 47,1                 |
|         | Cabrerizas                                  | 6          | 11,8       | 11,8              | 58,8                 |
|         | Isaac Peral - Tesorillo                     | 4          | 7,8        | 7,8               | 66,7                 |
|         | Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz | 3          | 5,9        | 5,9               | 72,5                 |
|         | Hipódromo - Industrial                      | 7          | 13,7       | 13,7              | 86,3                 |
|         | Alfonso XIII                                | 3          | 5,9        | 5,9               | 92,2                 |
|         | Reina Regente                               | 1          | 2,0        | 2,0               | 94,1                 |
|         | El Príncipe                                 | 1          | 2,0        | 2,0               | 96,1                 |
|         | Polígono- El Rastro - La Paz                | 1          | 2,0        | 2,0               | 98,0                 |
|         | Concepción Arenal                           | 1          | 2,0        | 2,0               | 100,0                |
|         | Total                                       | 51         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Sexo

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Femenino  | 16         | 31,4       | 31,4              | 31,4                 |
|         | Masculino | 35         | 68,6       | 68,6              | 100,0                |
|         | Total     | 51         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

|         |                                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------------------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | PISTAS POLIDEPORTIVAS FÚTBOL SALA (Álvarez Claro) | 51         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

### Accesibilidad a las instalaciones

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 3          | 5,9        | 5,9               | 5,9                  |
|         | Mal      | 5          | 9,8        | 9,8               | 15,7                 |
|         | Regular  | 6          | 11,8       | 11,8              | 27,5                 |
|         | Bien     | 9          | 17,6       | 17,6              | 45,1                 |
|         | Muy bien | 28         | 54,9       | 54,9              | 100,0                |
|         | Total    | 51         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Valore el estado de los aseos

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | 5,9        | 8,1               | 8,1                  |
|          | Mal      | 2          | 3,9        | 5,4               | 13,5                 |
|          | Regular  | 5          | 9,8        | 13,5              | 27,0                 |
|          | Bien     | 7          | 13,7       | 18,9              | 45,9                 |
|          | Muy bien | 20         | 39,2       | 54,1              | 100,0                |
|          | Total    | 37         | 72,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 14         | 27,5       |                   |                      |
| Total    |          | 51         | 100,0      |                   |                      |

### Limpieza del Recinto

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | 7,8        | 8,0               | 8,0                  |
|          | Mal      | 7          | 13,7       | 14,0              | 22,0                 |
|          | Regular  | 10         | 19,6       | 20,0              | 42,0                 |
|          | Bien     | 11         | 21,6       | 22,0              | 64,0                 |
|          | Muy bien | 18         | 35,3       | 36,0              | 100,0                |
|          | Total    | 50         | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |          | 51         | 100,0      |                   |                      |

### Valore el control de acceso a las instalaciones

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 6          | 11,8       | 11,8              | 11,8                 |
|         | Mal      | 5          | 9,8        | 9,8               | 21,6                 |
|         | Regular  | 4          | 7,8        | 7,8               | 29,4                 |
|         | Bien     | 12         | 23,5       | 23,5              | 52,9                 |
|         | Muy bien | 24         | 47,1       | 47,1              | 100,0                |
|         | Total    | 51         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Valoración del alquiler de las instalaciones

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | 5,9        | 9,7               | 9,7                  |
|          | Mal      | 1          | 2,0        | 3,2               | 12,9                 |
|          | Bien     | 10         | 19,6       | 32,3              | 45,2                 |
|          | Muy bien | 17         | 33,3       | 54,8              | 100,0                |
|          | Total    | 31         | 60,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 20         | 39,2       |                   |                      |
| Total    |          | 51         | 100,0      |                   |                      |

### Nivel de calidad general de la instalación deportiva

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | 7,8        | 8,0               | 8,0                  |
|          | Mal      | 3          | 5,9        | 6,0               | 14,0                 |
|          | Regular  | 13         | 25,5       | 26,0              | 40,0                 |
|          | Bien     | 13         | 25,5       | 26,0              | 66,0                 |
|          | Muy bien | 17         | 33,3       | 34,0              | 100,0                |
|          | Total    | 50         | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |          | 51         | 100,0      |                   |                      |

### ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 14         | 27,5       | 28,0              | 28,0                 |
|          | No      | 36         | 70,6       | 72,0              | 100,0                |
|          | Total   | 50         | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 1          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |         | 51         | 100,0      |                   |                      |

### En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | No      | 14         | 27,5       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 37         | 72,5       |                   |                      |
| Total    |         | 51         | 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 | 51         | 100,0      |

**¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?**

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Sí       | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
| No               | 48         | 94,1       | 98,0              | 100,0                |
| Total            | 49         | 96,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos Sistema | 2          | 3,9        |                   |                      |
| Total            | 51         | 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          | 2,0        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos Sistema | 50         | 98,0       |                   |                      |
| Total            | 51         | 100,0      |                   |                      |