CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

INSTALACIONES DEPORTIVAS (PABELLÓN GARCÍA PEZZI)

2022

CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 GARCÍA PEZZI) 2022** perteneciente a la Consejería de Infraestructuras, Urbanismo y Deporte 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 185** 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 satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio INSTALACIONES DEPORTIVAS (PABELLÓN GARCÍA PEZZI) 2022** con un valor de **4,09** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	185	4,32
Valore el estado de los aseos	185	4,15
Limpieza del Recinto	185	4,02
Valore el control de acceso a las instalaciones	185	4,16
Valoración del alquiler de las instalaciones	185	4,02
Nivel de Calidad de las Instalaciones	184	**4,09**

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS[1]	CONFORMES[2]	SATISFECHOS[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
Accesibilidad a las instalaciones	1,1%	10,3%	88,6%	98,9%
Valore el estado de los aseos	1,1%	22,7%	76,2%	98,9%
Limpieza del Recinto	1,1%	29,7%	69,2%	98,9%
Valore el control de acceso a las instalaciones	0,5%	23,2%	76,3%	99,5%
Valoración del alquiler de las instalaciones	1,6%	29,2%	69,2%	98,4%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	1,6%	22,8%	75,6%	98,4%

[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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	70	37,8	38,3	38,3
	Masculino	113	61,1	61,7	100,0
	Total	183	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		185	100,0		

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PABELLÓN PEZZI	185	100,0	100,0	100,0

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,1	1,1	1,1
	Regular	19	10,3	10,3	11,4
	Bien	82	44,3	44,3	55,7
	Muy bien	82	44,3	44,3	100,0
	Total	185	100,0	100,0	

[Valore el estado de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,1	1,1	1,1
	Regular	42	22,7	22,7	23,8
	Bien	68	36,8	36,8	60,5
	Muy bien	73	39,5	39,5	100,0
	Total	185	100,0	100,0	

[Limpieza del Recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,1	1,1	1,1
	Regular	55	29,7	29,7	30,8

	Bien	65	35,1	35,1	65,9
	Muy bien	63	34,1	34,1	100,0
	Total	185	100,0	100,0	

[Valore el control de acceso a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	43	23,2	23,2	23,8
	Bien	67	36,2	36,2	60,0
	Muy bien	74	40,0	40,0	100,0
	Total	185	100,0	100,0	

[Valoración del alquiler de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	54	29,2	29,2	30,8
	Bien	65	35,1	35,1	65,9
	Muy bien	63	34,1	34,1	100,0
	Total	185	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad de las Instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,6	1,6	1,6
	Regular	42	22,7	22,8	24,5
	Bien	75	40,5	40,8	65,2
	Muy bien	64	34,6	34,8	100,0
	Total	184	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		185	100,0		

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		178	96,2	96,2	96,2
	Cambiar las redes	3	1,6	1,6	97,8
	Mejorar las entradas y las salidas	1	,5	,5	98,4
	Mejorar los vestuarios	1	,5	,5	98,9

	Precio más bajo para alquilar	2	1,1	1,1	100,0
	Total	185	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	142	76,8	76,8	76,8
	No	43	23,2	23,2	100,0
	Total	185	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	142	76,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	43	23,2		
Total		185	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	185	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	19	10,3	10,3	10,3
	No	166	89,7	89,7	100,0
	Total	185	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	,5	50,0	50,0
	Muy bien	1	,5	50,0	100,0
	Total	2	1,1	100,0	
Perdidos	Sistema	183	98,9		
Total		185	100,0		