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 (PISTAS POLIDEPORTIVAS ÁLVAREZ CLARO-FÚTBOL SALA) 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 (PISTAS POLIDEPORTIVAS ÁLVAREZ CLARO-FÚTBOL SALA) 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: 96** 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 (PISTAS POLIDEPORTIVAS ÁLVAREZ CLARO-FÚTBOL SALA) 2022** con un valor de **4,40** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	96	4,59
Valore el estado de los aseos	96	4,43
Limpieza del Recinto	96	4,32
Valore el control de acceso a las instalaciones	96	4,43
Valoración del alquiler de las instalaciones	96	4,39
Nivel de Calidad de las Instalaciones	96	**4,40**

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	0%	1%	99%	100%
Valore el estado de los aseos	0%	10,4%	89,6%	100%
Limpieza del Recinto	1%	11,5%	87,5%	99%
Valore el control de acceso a las instalaciones	2,1%	6,3%	91,6%	97,9%
Valoración del alquiler de las instalaciones	1%	9,4%	89,6%	99%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0%	7,3%	92,7%	100%

[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	25	26,0	26,0	26,0
	Masculino	71	74,0	74,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PISTAS POLIDEPORTIVAS FÚTBOL SALA (Álvarez Claro)	96	100,0	100,0	100,0

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	37	38,5	38,5	39,6
	Muy bien	58	60,4	60,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

[Valore el estado de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	10,4	10,4	10,4
	Bien	35	36,5	36,5	46,9
	Muy bien	51	53,1	53,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

[Limpieza del Recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	11	11,5	11,5	12,5
	Bien	40	41,7	41,7	54,2
	Muy bien	44	45,8	45,8	100,0

	Total	96	100,0	100,0	

[Valore el control de acceso a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,1	2,1	2,1
	Regular	6	6,3	6,3	8,3
	Bien	37	38,5	38,5	46,9
	Muy bien	51	53,1	53,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

[Valoración del alquiler de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	9	9,4	9,4	10,4
	Bien	38	39,6	39,6	50,0
	Muy bien	48	50,0	50,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad de las Instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	7,3	7,3	7,3
	Bien	44	45,8	45,8	53,1
	Muy bien	45	46,9	46,9	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	96	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	65	67,7	67,7	67,7
	No	31	32,3	32,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	65	67,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	31	32,3		
Total		96	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	96	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	96	100,0	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
Perdidos	Sistema	96	100,0