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 (CAMPO DE FÚTBOL FERNANDO PERNÍA) 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 (CAMPO DE FÚTBOL FERNANDO PERNÍA) 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: 33** 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 (CAMPO DE FÚTBOL FERNANDO PERNÍA) 2022** con un valor de **4,27** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	33	4,39
Valore el estado de los aseos	33	4,15
Limpieza del Recinto	33	4,24
Valore el control de acceso a las instalaciones	33	4,21
Valoración del alquiler de las instalaciones	33	4,21
Nivel de Calidad de las Instalaciones	33	**4,27**

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%	9,1%	90,9%	100%
Valore el estado de los aseos	0%	24,2%	75,8%	100%
Limpieza del Recinto	0%	18,2%	81,8%	100%
Valore el control de acceso a las instalaciones	0%	18,2%	81,8%	100%
Valoración del alquiler de las instalaciones	0%	18,2%	81,8%	100%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0%	12,1%	87,9%	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	3	9,1	9,1	9,1
	Masculino	30	90,9	90,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAMPO DE FÚTBOL (Fernando Pernía)	33	100,0	100,0	100,0

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	9,1	9,1	9,1
	Bien	14	42,4	42,4	51,5
	Muy bien	16	48,5	48,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

[Valore el estado de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	24,2	24,2	24,2
	Bien	12	36,4	36,4	60,6
	Muy bien	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

[Limpieza del Recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	18,2	18,2	18,2
	Bien	13	39,4	39,4	57,6
	Muy bien	14	42,4	42,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

[Valore el control de acceso a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	18,2	18,2	18,2
	Bien	14	42,4	42,4	60,6
	Muy bien	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

[Valoración del alquiler de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	18,2	18,2	18,2
	Bien	14	42,4	42,4	60,6
	Muy bien	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad de las Instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	12,1	12,1	12,1
	Bien	16	48,5	48,5	60,6
	Muy bien	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		33	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	27	81,8	81,8	81,8
	No	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	27	81,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	6	18,2		
Total		33	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	33	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	33	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	33	100,0