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 (DATOS GLOBALES) 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 (DATOS GLOBALES) 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: 602** 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 2022** con un valor de **4,30** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	602	4,47
Valore el estado de los aseos	602	4,31
Limpieza del Recinto	600	4,26
Valore el control de acceso a las instalaciones	602	4,36
Valoración del alquiler de las instalaciones	602	4,21
Nivel de Calidad de las Instalaciones	601	**4,30**

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	0,3%	6%	93,7%	99,7%
Valore el estado de los aseos	0,3%	16,1%	83,6%	99,7%
Limpieza del Recinto	0,5%	18,5%	81%	99,5%
Valore el control de acceso a las instalaciones	0,7%	13,3%	86%	99,3%
Valoración del alquiler de las instalaciones	1,2%	18,3%	80,5%	98,5%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0,5%	12,6%	86,9%	99,5%

[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	Carretera Hidum	1	,2	,3	,3
	Centro	37	6,1	10,6	10,9
	Las Palmeras - Hernán Cortés	4	,7	1,1	12,0
	Carretera Farhana - Constitución	6	1,0	1,7	13,7
	La Libertad	9	1,5	2,6	16,3
	Victoria	43	7,1	12,3	28,6
	Real	123	20,4	35,1	63,7
	Batería Jota	14	2,3	4,0	67,7
	Cabrerizas	11	1,8	3,1	70,9
	Isaac Peral - Tesorillo	16	2,7	4,6	75,4
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	19	3,2	5,4	80,9
	HipÃ³dromo - Industrial	17	2,8	4,9	85,7
	Alfonso XIII	16	2,7	4,6	90,3
	Reina Regente	9	1,5	2,6	92,9
	El Príncipe	5	,8	1,4	94,3
	La Paz	3	,5	,9	95,1
	Ataque Seco	7	1,2	2,0	97,1
	Hebreo	1	,2	,3	97,4
	General Larrea	3	,5	,9	98,3
	Medina Sidonia	1	,2	,3	98,6
	ConcepciÃ³n Arenal	3	,5	,9	99,4
	Héroes de España	2	,3	,6	100,0
	Total	350	58,1	100,0	
Perdidos	Sistema	252	41,9		
Total		602	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	244	40,5	40,8	40,8
	Masculino	354	58,8	59,2	100,0
	Total	598	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		602	100,0		

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS (Álvarez Claro)	68	11,3	11,3	11,3
	PISTAS POLIDEPORTIVAS FÚTBOL SALA (Álvarez Claro)	96	15,9	16,0	27,3
	CAMPO DE FÚTBOL (Fernando Pernía)	33	5,5	5,5	32,8
	PABELLÓN PEZZI	185	30,7	30,8	63,7
	CENTRO DE PADEL	40	6,6	6,7	70,3
	PABELLÓN JAVIER IMBRODA	120	19,9	20,0	90,3
	GALERÍA DE TIRO	58	9,6	9,7	100,0
	Total	600	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		602	100,0		

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,3	,3	,3
	Regular	36	6,0	6,0	6,3
	Bien	241	40,0	40,0	46,3
	Muy bien	323	53,7	53,7	100,0
	Total	602	100,0	100,0	

[Valore el estado de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,3	,3	,3
	Regular	97	16,1	16,1	16,4
	Bien	214	35,5	35,5	52,0
	Muy bien	289	48,0	48,0	100,0
	Total	602	100,0	100,0	

[Limpieza del Recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,5	,5	,5
	Regular	111	18,4	18,5	19,0
	Bien	216	35,9	36,0	55,0
	Muy bien	270	44,9	45,0	100,0
	Total	600	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		602	100,0		

[Valore el control de acceso a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	,7	,7	,7
	Regular	80	13,3	13,3	14,0
	Bien	216	35,9	35,9	49,8
	Muy bien	302	50,2	50,2	100,0
	Total	602	100,0	100,0	

[Valoración del alquiler de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	1,2	1,2	1,2
	Regular	110	18,3	18,3	19,4
	Bien	232	38,5	38,5	58,0
	Muy bien	253	42,0	42,0	100,0
	Total	602	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad de las Instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,5	,5	,5
	Regular	76	12,6	12,6	13,1
	Bien	261	43,4	43,4	56,6
	Muy bien	261	43,4	43,4	100,0
	Total	601	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		602	100,0		

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		594	98,7	98,7	98,7
	Cambiar las redes	3	,5	,5	99,2
	Cambio de puertas	1	,2	,2	99,3
	Mejorar las entradas y las salidas	1	,2	,2	99,5
	Mejorar los vestuarios	1	,2	,2	99,7
	Precio más bajo para alquilar	2	,3	,3	100,0
	Total	602	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	473	78,6	78,6	78,6
	No	129	21,4	21,4	100,0
	Total	602	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	471	78,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	131	21,8		
Total		602	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	602	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	35	5,8	5,8	5,8
	No	567	94,2	94,2	100,0
	Total	602	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	3	,5	75,0	75,0
	Muy bien	1	,2	25,0	100,0
	Total	4	,7	100,0	
Perdidos	Sistema	598	99,3		
Total		602	100,0		