

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:**

**INSTALACIONES DEPORTIVAS
(CAMPO DE FÚTBOL FERNANDO PERNÍA) 2023**

**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 - CAMPO DE FÚTBOL FERNANDO PERNÍA 2023** 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 60 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** con un valor de **4,32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	60	4,45
Valore el estado de los aseos	60	4,43
Limpieza del Recinto	60	4,45
Valore el control de acceso a las instalaciones	60	4,48
Valoración del alquiler de las instalaciones	60	4,25
Nivel de Calidad de las Instalaciones	60	4,32

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	8,3%	91,7%	100%
Valore el estado de los aseos	0%	13,3%	86,7%	100%
Limpieza del Recinto	0%	6,7%	93,3%	100%
Valore el control de acceso a las instalaciones	0%	8,3%	91,7%	100%
Valoración del alquiler de las instalaciones	0%	16,7%	83,3%	100%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0%	10%	90%	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

Señale el Barrio

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	60	100,0

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	15	25,0	25,0	25,0
Masculino	45	75,0	75,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CAMPO DE FÚTBOL (Fernando Pernía)	60	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	5	8,3	8,3	8,3
Bien	23	38,4	38,4	46,7
Muy bien	32	53,3	53,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	8	13,3	13,3	13,3
Bien	18	30,0	30,0	43,3
Muy bien	34	56,7	56,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	6,7	6,7	6,7
	Bien	25	41,6	41,6	48,3
	Muy bien	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	8,3	8,3	8,3
	Bien	21	35,0	35,0	43,3
	Muy bien	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	16,7	16,7	16,7
	Bien	25	41,6	41,6	58,3
	Muy bien	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	10,0	10,0	10,0
	Bien	29	48,3	48,3	58,3
	Muy bien	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	60	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	27	45,0	45,0	45,0
	No	33	55,0	55,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	27	45,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	33	55,0		
Total		60	100,0		

En caso de uso, valore el nivel de calidad del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	60	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	60	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	60	100,0