

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 (PABELLÓN JAVIER IMBRODA) 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 – PABELLÓN JAVIER IMBRODA 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:** 71 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 **4,20** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	71	4,17
Valore el estado de los aseos	71	4,59
Limpieza del Recinto	71	4,24
Valore el control de acceso a las instalaciones	71	4,45
Valoración del alquiler de las instalaciones	71	4,15
Nivel de Calidad de las Instalaciones	71	4,20

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%	22,6%	77,4%	100%
Valore el estado de los aseos	0%	7%	93%	100%
Limpieza del Recinto	0%	19,7%	80,3%	100%
Valore el control de acceso a las instalaciones	0%	7%	93%	100%
Valoración del alquiler de las instalaciones	0%	14,1%	85,9%	100%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0%	9,9%	90,1%	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	71	100,0

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	30	42,3	42,3	42,3
Masculino	41	57,7	57,7	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PABELLÓN JAVIER IMBRODA	71	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	16	22,6	22,6	22,6
Bien	27	38,0	38,0	60,6
Muy bien	28	39,4	39,4	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	5	7,0	7,0	7,0
Bien	19	26,8	26,8	33,8
Muy bien	47	66,2	66,2	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	19,7	19,7	19,7
	Bien	26	36,6	36,6	56,3
	Muy bien	31	43,7	43,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	7,0	7,0	7,0
	Bien	29	40,9	40,9	47,9
	Muy bien	37	52,1	52,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	14,1	14,1	14,1
	Bien	40	56,3	56,3	70,4
	Muy bien	21	29,6	29,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	9,9	9,9	9,9
	Bien	43	60,5	60,5	70,4
	Muy bien	21	29,6	29,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	71	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	56	78,9	78,9	78,9
	No	15	21,1	21,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	56	78,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	21,1		
Total		71	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	71	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	71	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	71	100,0