

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
(PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS -ÁLVAREZ CLARO-) 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 – PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS (ÁLVAREZ CLARO) 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:** 154 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 **4,14** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|-----|-------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 154 | 4,14 |
| Valore el estado de los aseos | 154 | 4,18 |
| Limpieza del Recinto | 153 | 4,18 |
| Valore el control de acceso a las instalaciones | 154 | 4,22 |
| Valoración del alquiler de las instalaciones | 154 | 4,16 |
| Nivel de Calidad de las Instalaciones | 154 | 4,14 |

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% | 5,2% | 94,8% | 100% |
| Valore el estado de los aseos | 0% | 4,5% | 95,5% | 100% |
| Limpieza del Recinto | 0% | 1,3% | 98,7% | 100% |
| Valore el control de acceso a las instalaciones | 0% | 1,3% | 98,7% | 100% |
| Valoración del alquiler de las instalaciones | 0% | 4,5% | 95,5% | 100% |
| Nivel de Calidad de las Instalaciones | 0% | 4,5% | 95,5% | 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 | 154 | 100,0 |

Sexo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Femenino | 130 | 84,4 | 84,4 | 84,4 |
| Masculino | 24 | 15,6 | 15,6 | 100,0 |
| Total | 154 | 100,0 | 100,0 | |

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS (Álvarez Claro) | 154 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Accesibilidad a las instalaciones

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Regular | 8 | 5,2 | 5,2 | 5,2 |
| Bien | 117 | 76,0 | 76,0 | 81,2 |
| Muy bien | 29 | 18,8 | 18,8 | 100,0 |
| Total | 154 | 100,0 | 100,0 | |

Valore el estado de los aseos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Regular | 7 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Bien | 112 | 72,8 | 72,8 | 77,3 |
| Muy bien | 35 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| Total | 154 | 100,0 | 100,0 | |



Limpeza del Recinto

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Bien | 121 | 78,6 | 79,1 | 80,4 |
| | Muy bien | 30 | 19,5 | 19,6 | 100,0 |
| | Total | 153 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,6 | | |
| Total | | 154 | 100,0 | | |

Valore el control de acceso a las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Bien | 116 | 75,3 | 75,3 | 76,6 |
| | Muy bien | 36 | 23,4 | 23,4 | 100,0 |
| | Total | 154 | 100,0 | 100,0 | |

Valoración del alquiler de las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 7 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | Bien | 115 | 74,7 | 74,7 | 79,2 |
| | Muy bien | 32 | 20,8 | 20,8 | 100,0 |
| | Total | 154 | 100,0 | 100,0 | |

Nivel de Calidad de las Instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 7 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| | Bien | 119 | 77,3 | 77,3 | 81,8 |
| | Muy bien | 28 | 18,2 | 18,2 | 100,0 |
| | Total | 154 | 100,0 | 100,0 | |

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | 154 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |



¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 150 | 97,4 | 97,4 | 97,4 |
| | No | 4 | 2,6 | 2,6 | 100,0 |
| | Total | 154 | 100,0 | 100,0 | |

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 150 | 97,4 | 100,0 | 100,0 |
| | Perdidos Sistema | 4 | 2,6 | | |
| Total | | 154 | 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 | 154 | 100,0 |

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 1 | ,6 | ,7 | ,7 |
| | No | 150 | 97,4 | 99,3 | 100,0 |
| | Total | 151 | 98,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 1,9 | | |
| Total | | 154 | 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 | 1 | ,6 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 153 | 99,4 | | |
| Total | | 154 | 100,0 | | |