

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:**

GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 2021

**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: **GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 2021** 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 25 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 GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 2021** con un valor de **4,04** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	25	4,28
Si hace uso de los vestuarios, valórelos	17	4,12
Valore el estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física	25	4,32
Limpieza del recinto	25	4,40
Vigilancia/Seguridad en el recinto	25	4,56
Valore el control de acceso al Pabellón	25	4,80
Valore el horario	25	4,16
Valore la profesionalidad del monitor o monitora	25	4,48
Valore el sistema de matriculación	25	4,04
Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento	25	4,04

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	20%	80%	100%
Si hace uso de los vestuarios, valórelos	5,9%	23,5%	70,6%	94,1%
Valore el estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física	0%	12%	88%	100%
Limpieza del recinto	0%	4%	96%	100%
Vigilancia/Seguridad en el recinto	0%	4%	96%	96%
Valore el control de acceso al Pabellón	0%	0%	100%	100%
Valore el horario	0%	28%	72%	100%
Valore la profesionalidad del monitor o monitora	0%	4%	96%	100%
Valore el sistema de matriculación	4%	28%	68%	96%
Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento	0%	32%	68%	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	21	84,0	84,0	84,0
	Masculino	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	20,0	20,0	20,0
	Bien	8	32,0	32,0	52,0
	Muy bien	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Si hace uso de los vestuarios, valórellos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,0	5,9	5,9
	Regular	4	16,0	23,5	29,4
	Bien	4	16,0	23,5	52,9
	Muy bien	8	32,0	47,1	100,0
	Total	17	68,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	32,0		
Total		25	100,0		

[Valore el estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	12,0	12,0	12,0
	Bien	11	44,0	44,0	56,0
	Muy bien	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



[Limpieza recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,0	4,0	4,0
	Bien	13	52,0	52,0	56,0
	Muy bien	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Vigilancia/ Seguridad en el recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,0	4,0	4,0
	Bien	9	36,0	36,0	40,0
	Muy bien	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Valore el control de acceso al Pabellón]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	20	80,0	80,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Valore el Horario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	28,0	28,0	28,0
	Bien	7	28,0	28,0	56,0
	Muy bien	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Valore La profesionalidad del monitor]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,0	4,0	4,0
	Bien	11	44,0	44,0	48,0
	Muy bien	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Valore El sistema de matriculación]



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	7	28,0	28,0	32,0
	Bien	7	28,0	28,0	60,0
	Muy bien	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

[Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	32,0	32,0	32,0
	Bien	8	32,0	32,0	64,0
	Muy bien	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de esta actividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	14	56,0	56,0	56,0
	Un amigo	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el libro de Quejas y Sugerencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	20	80,0	80,0	80,0
	No	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	19	76,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	6	24,0		
Total		25	100,0		

En caso de uso, Valore el nivel de calidad general del libro de quejas y sugerencias desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	25	100,0

Propuestas de Mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	23	92,0	92,0	92,0
Cambiar los materiales	1	4,0	4,0	96,0
Si el monitor está confinado que traigan a otro	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	