

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 (CENTRO DE PÁDEL) 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: **INSTALACIONES DEPORTIVAS (CENTRO DE PÁDEL) 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:** 29 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 (CENTRO DE PÁDEL) 2021** con un valor de **4,24** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                       | N  | MEDIA       |
|-------------------------------------------------|----|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones               | 29 | 4,31        |
| Valore el estado de los aseos                   | 29 | 4,31        |
| Limpieza del Recinto                            | 29 | 4,38        |
| Valore el control de acceso a las instalaciones | 29 | 4,17        |
| Valoración del alquiler de las instalaciones    | 23 | 4,30        |
| Nivel de Calidad de las Instalaciones           | 29 | <b>4,24</b> |

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

| AÑO 2021                                        |                            |                        |                          |                                |
|-------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                      | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad a las instalaciones               | 0%                         | 10,3%                  | 89,7%                    | 100%                           |
| Valore el estado de los aseos                   | 0%                         | 13,8%                  | 86,2%                    | 100%                           |
| Limpieza del Recinto                            | 0%                         | 10,3%                  | 89,7%                    | 100%                           |
| Valore el control de acceso a las instalaciones | 0%                         | 20,7%                  | 79,3%                    | 100%                           |
| Valoración del alquiler de las instalaciones    | 0%                         | 13%                    | 87%                      | 100%                           |
| Nivel de Calidad de las Instalaciones           | 0%                         | 17,2%                  | 82,8%                    | 100%                           |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> 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  | Real    | 27         | 93,1       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 2          | 6,9        |                   |                      |
| Total    |         | 29         | 100,0      |                   |                      |

#### Sexo

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Femenino  | 15         | 51,7       | 51,7              | 51,7                 |
|         | Masculino | 14         | 48,3       | 48,3              | 100,0                |
|         | Total     | 29         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

|         |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | CENTRO DE PADEL | 29         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

#### Accesibilidad a las instalaciones

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 3          | 10,3       | 10,3              | 10,3                 |
|         | Bien     | 14         | 48,3       | 48,3              | 58,6                 |
|         | Muy bien | 12         | 41,4       | 41,4              | 100,0                |
|         | Total    | 29         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Valore el estado de los aseos

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 4          | 13,8       | 13,8              | 13,8                 |
|         | Bien     | 12         | 41,4       | 41,4              | 55,2                 |
|         | Muy bien | 13         | 44,8       | 44,8              | 100,0                |
|         | Total    | 29         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Limpieza del Recinto

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 3          | 10,3       | 10,3              | 10,3                 |
|         | Bien     | 12         | 41,4       | 41,4              | 51,7                 |
|         | Muy bien | 14         | 48,3       | 48,3              | 100,0                |
|         | Total    | 29         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Valore el control de acceso a las instalaciones

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 6          | 20,7       | 20,7              | 20,7                 |
|         | Bien     | 12         | 41,4       | 41,4              | 62,1                 |
|         | Muy bien | 11         | 37,9       | 37,9              | 100,0                |
|         | Total    | 29         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Valoración del alquiler de las instalaciones

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 3          | 10,3       | 13,0              | 13,0                 |
|          | Bien     | 10         | 34,5       | 43,5              | 56,5                 |
|          | Muy bien | 10         | 34,5       | 43,5              | 100,0                |
|          | Total    | 23         | 79,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 6          | 20,7       |                   |                      |
| Total    |          | 29         | 100,0      |                   |                      |

### Nivel de Calidad de las Instalaciones

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 5          | 17,2       | 17,2              | 17,2                 |
|         | Bien     | 12         | 41,4       | 41,4              | 58,6                 |
|         | Muy bien | 12         | 41,4       | 41,4              | 100,0                |
|         | Total    | 29         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

|         |                                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos |                                      | 23         | 79,3       | 79,3              | 79,3                 |
|         | Algunos alquilan material, otros no. | 1          | 3,4        | 3,4               | 82,8                 |
|         | Cambiar el suelo de la pista.        | 2          | 6,9        | 6,9               | 89,7                 |



|                                                                    |    |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------------|----|-------|-------|-------|
| Hacer algún evento para que más gente se implicase en este deporte | 1  | 3,4   | 3,4   | 93,1  |
| Ponerlo en un lugar más céntrico.                                  | 1  | 3,4   | 3,4   | 96,6  |
| Todo se puede mejorar.                                             | 1  | 3,4   | 3,4   | 100,0 |
| Total                                                              | 29 | 100,0 | 100,0 |       |

**¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?**

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí    | 17         | 58,6       | 58,6              | 58,6                 |
|         | No    | 12         | 41,4       | 41,4              | 100,0                |
|         | Total | 29         | 100,0      | 100,0             |                      |

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | No      | 17         | 58,6       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 12         | 41,4       |                   |                      |
| Total    |         | 29         | 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 | 29         | 100,0      |

**¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?**

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí    | 3          | 10,3       | 10,3              | 10,3                 |
|         | No    | 26         | 89,7       | 89,7              | 100,0                |
|         | Total | 29         | 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 | 29         | 100,0      |