

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: PISTAS POLIDEPORTIVAS  
(PISTAS DE TENIS) 2014**  
**CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES**  
**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 de **PISTAS POLIDEPORTIVAS DE TENIS 2014** perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 54 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



### 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE PISTAS DE TENIS 2014** con un valor de **7,92** sobre 10.

#### Estadísticos descriptivos de Pistas de Tenis

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	54	7,55
<b>Valore el estado de los aseos</b>	53	8,07
<b>Limpieza del recinto</b>	54	8,11
<b>Seguridad en el recinto</b>	53	8,64
<b>Valore el control de acceso a las instalaciones</b>	54	8,29
<b>Valoración del alquiler de las instalaciones</b>	53	6,30
<b>Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas</b>	54	7,92

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	70,4	14,8	14,8	85,2
<b>Valore el estado de los aseos</b>	83,0	7,5	9,4	92,4
<b>Limpieza del recinto</b>	83,3	3,7	13	96,3
<b>Seguridad en el recinto</b>	84,9	3,8	11,3	96,2
<b>Valore el control de acceso a las instalaciones</b>	83,3	5,6	11,1	94,4
<b>Valoración del alquiler de las instalaciones</b>	45,3	32,1	22,6	67,9
<b>Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas</b>	72,2	11,1	16,7	88,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.