

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
PISTAS DE TENIS DE ÁLVAREZ CLARO**

2019

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTE
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, 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 sobre **PISTAS POLIDEPORTIVAS DE TENIS (ÁLVAREZ CLARO) 2019** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL de las PISTAS POLIDEPORTIVAS DE TENIS (ÁLVAREZ CLARO)** con un valor de **4,08** sobre 5

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	25	4,04
Valore el estado de los aseos	25	3,52
Limpieza del recinto	25	3,80
Valore el control de acceso a las instalaciones	25	3,40
Valoración del alquiler de las instalaciones	25	3,60
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	25	4,08

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	75,7	5,2	19,1	94,8
Valore el estado de los aseos	54,4	10,7	34,9	89,3
Limpieza del recinto	75,2	3,1	21,7	96,9
Valore el control de acceso a las instalaciones	58,9	10	31,1	90
Valoración del alquiler de las instalaciones	52,5	18,1	29,4	81,9
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	80,1	4,7	15,2	95,3

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

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

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Mal	1	4,0	4,0	8,0
	Bien	17	68,0	68,0	76,0
	Muy bien	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	12	48,0	48,0	52,0
	Bien	10	40,0	40,0	92,0
	Muy bien	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	32,0	32,0	32,0
	Bien	14	56,0	56,0	88,0
	Muy bien	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	12,0	12,0	12,0
	Regular	11	44,0	44,0	56,0
	Bien	9	36,0	36,0	92,0
	Muy bien	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	11	44,0	44,0	48,0
	Bien	10	40,0	40,0	88,0
	Muy bien	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,0	4,0	4,0
	Bien	21	84,0	84,0	88,0
	Muy bien	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	