

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 PÚBLICO: INSTALACIONES DEPORTIVAS -CENTRO DE PÁDEL- 2024

**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 -CENTRO DE PÁDEL- 2024** 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 42 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 y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,17** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	42	4,26
Valore el estado de los aseos	41	4,20
Limpieza del Recinto	42	4,67
Valore el control de acceso a las instalaciones	42	4,36
Valoración del alquiler de las instalaciones	40	3,95
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	42	4,17

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	11,9%	7,1%	81%	88,1%
Valore el estado de los aseos	7,3%	9,8%	82,9%	92,7%
Limpieza del Recinto	0%	7,1%	92,9%	100%
Valore el control de acceso a las instalaciones	4,8%	11,9%	83,3%	95,2%
Valoración del alquiler de las instalaciones	12,5%	17,5%	70%	87,5%
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	2,4%	16,6%	81%	97,6%

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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro	3	7,1	7,3	7,3
	Carretera Farhana - Constitución	3	7,1	7,3	14,6
	La Libertad	2	4,8	4,9	19,5
	Victoria	7	16,7	17,1	36,6
	Real	10	23,8	24,4	61,0
	Isaac Peral - Tesorillo	2	4,8	4,9	65,9
	Hipódromo - Industrial	8	19,0	19,5	85,4
	Alfonso XIII	2	4,8	4,9	90,2
	El Príncipe	1	2,4	2,4	92,7
	Ataque Seco	1	2,4	2,4	95,1
	General Larrea	2	4,8	4,9	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		42	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	38,1	38,1	38,1
	Masculino	26	61,9	61,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CENTRO DE PADEL	42	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	11,9	11,9	11,9
	Regular	3	7,1	7,1	19,0
	Bien	10	23,9	23,9	42,9
	Muy bien	24	57,1	57,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,8	4,9	4,9
	Mal	1	2,4	2,4	7,3
	Regular	4	9,5	9,8	17,1
	Bien	14	33,3	34,1	51,2
	Muy bien	20	47,6	48,8	100,0
	Total	41	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		42	100,0		

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,1	7,1	7,1
	Bien	8	19,1	19,1	26,2
	Muy bien	31	73,8	73,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,4	2,4	2,4
	Mal	1	2,4	2,4	4,8
	Regular	5	11,9	11,9	16,7
	Bien	10	23,8	23,8	40,5
	Muy bien	25	59,5	59,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	7,1	7,5	7,5
	Mal	2	4,8	5,0	12,5
	Regular	7	16,7	17,5	30,0
	Bien	10	23,8	25,0	55,0
	Muy bien	18	42,9	45,0	100,0
	Total	40	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,8		
Total		42	100,0		

Nivel de calidad general de la instalación deportiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,4	2,4	2,4
	Regular	7	16,6	16,6	19,0
	Bien	17	40,5	40,5	59,5
	Muy bien	17	40,5	40,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	33	78,6	78,6	78,6
	No	9	21,4	21,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	2,4	3,0	3,0
	No	32	76,2	97,0	100,0
	Total	33	78,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	21,4		
Total		42	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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	41	97,6		
Total		42	100,0		

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	7,1	7,1	7,1
	No	39	92,9	92,9	100,0
	Total	42	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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,4	33,3	33,3
	Bien	1	2,4	33,3	66,7
	Muy bien	1	2,4	33,3	100,0
	Total	3	7,1	100,0	
Perdidos	Sistema	39	92,9		
Total		42	100,0		