

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 -PISTAS POLIDEPORTIVAS ÁLVAREZ CLARO TENIS- 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 -PISTAS POLIDEPORTIVAS ÁLVAREZ CLARO TENIS- 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:** 69 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** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	69	4,22
Valore el estado de los aseos	65	3,37
Limpieza del Recinto	67	3,85
Valore el control de acceso a las instalaciones	68	4,06
Valoración del alquiler de las instalaciones	65	4,06
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	68	4,00

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	13%	7,3%	79,7%	87%
Valore el estado de los aseos	40%	3,1%	56,9%	60%
Limpieza del Recinto	19,4%	14,9%	65,7%	80,6%
Valore el control de acceso a las instalaciones	11,7%	11,8%	76,5%	88,3%
Valoración del alquiler de las instalaciones	10,8%	15,4%	73,8%	89,2%
Nivel de calidad general de la instalación deportiva	11,8%	17,6%	70,6%	88,2%

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	Carretera Hidum	2	2,9	3,0	3,0
	Centro	4	5,8	6,0	9,0
	Las Palmeras - Hernán Cortés	2	2,9	3,0	11,9
	Carretera Farhana - Constitución	1	1,4	1,5	13,4
	La Libertad	3	4,3	4,5	17,9
	Victoria	6	8,7	9,0	26,9
	Real	15	21,7	22,4	49,3
	Cabrerizas	2	2,9	3,0	52,2
	Isaac Peral - Tesorillo	7	10,1	10,4	62,7
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	1,4	1,5	64,2
	Hipódromo - Industrial	9	13,0	13,4	77,6
	Alfonso XIII	8	11,6	11,9	89,6
	El Príncipe	2	2,9	3,0	92,5
	Ataque Seco	2	2,9	3,0	95,5
	General Larrea	1	1,4	1,5	97,0
	Medina Sidonia	1	1,4	1,5	98,5
	Héroes de España	1	1,4	1,5	100,0
	Total	67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	30	43,5	43,5	43,5
	Masculino	39	56,5	56,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS (Álvarez Claro)	69	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	13,0	13,0	13,0
	Regular	5	7,3	7,3	20,3
	Bien	17	24,6	24,6	44,9
	Muy bien	38	55,1	55,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	18,8	20,0	20,0
	Mal	13	18,8	20,0	40,0
	Regular	2	2,9	3,1	43,1
	Bien	11	15,9	16,9	60,0
	Muy bien	26	37,7	40,0	100,0
	Total	65	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,8		
Total		69	100,0		

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	8,7	9,0	9,0
	Mal	7	10,1	10,4	19,4
	Regular	10	14,5	14,9	34,3
	Bien	12	17,4	17,9	52,2
	Muy bien	32	46,4	47,8	100,0
	Total	67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	8,7	8,8	8,8
	Mal	2	2,9	2,9	11,7
	Regular	8	11,6	11,8	23,5
	Bien	18	26,1	26,5	50,0
	Muy bien	34	49,3	50,0	100,0
	Total	68	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		69	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,9	3,1	3,1
	Mal	5	7,2	7,7	10,8
	Regular	10	14,5	15,4	26,2
	Bien	18	26,1	27,6	53,8
	Muy bien	30	43,5	46,2	100,0
	Total	65	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,8		
Total		69	100,0		

Nivel de calidad general de la instalación deportiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,9	2,9	2,9
	Mal	6	8,7	8,9	11,8
	Regular	12	17,4	17,6	29,4
	Bien	18	26,1	26,5	55,9
	Muy bien	30	43,5	44,1	100,0
	Total	68	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		69	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	32	46,4	48,5	48,5
	No	34	49,3	51,5	100,0
	Total	66	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,3		
Total		69	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	2,9	6,1	6,1
	No	31	44,9	93,9	100,0
	Total	33	47,8	100,0	
Perdidos	Sistema	36	52,2		
Total		69	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	Mal	2	2,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	67	97,1		
Total		69	100,0		

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	5,8	6,0	6,0
	No	63	91,3	94,0	100,0
	Total	67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	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	Muy mal	2	2,9	50,0	50,0
	Regular	2	2,9	50,0	100,0
	Total	4	5,8	100,0	
Perdidos	Sistema	65	94,2		
Total		69	100,0		