

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	4,24

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
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%

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	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