

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 (PISTAS POLIDEPORTIVAS
TENIS) 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 (PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS) 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:** 32 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 (PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS) 2021** con un valor de **3,87** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	32	4,19
Valore el estado de los aseos	32	3,81
Limpieza del Recinto	32	3,75
Valore el control de acceso a las instalaciones	32	3,94
Valoración del alquiler de las instalaciones	32	3,78
Nivel de Calidad de las Instalaciones	31	3,87

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	6,3%	9,4%	84,3%	93,7%
Valore el estado de los aseos	9,4%	31,3%	59,3%	90,6%
Limpieza del Recinto	9,4%	37,5%	53,1%	90,6%
Valore el control de acceso a las instalaciones	6,3%	28,1%	65,6%	93,7%
Valoración del alquiler de las instalaciones	9,4%	37,5%	53,1%	90,6%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	3,2%	38,7%	58,1%	96,8%

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	Victoria	32	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	14	43,8	43,8	43,8
	Masculino	18	56,3	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS (Álvarez Claro)	32	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,3	6,3	6,3
	Regular	3	9,4	9,4	15,6
	Bien	14	43,8	43,8	59,4
	Muy bien	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	9,4	9,4	9,4
	Regular	10	31,3	31,3	40,6
	Bien	9	28,1	28,1	68,8
	Muy bien	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	9,4	9,4	9,4
	Regular	12	37,5	37,5	46,9
	Bien	7	21,9	21,9	68,8
	Muy bien	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,3	6,3	6,3
	Regular	9	28,1	28,1	34,4
	Bien	10	31,3	31,3	65,6
	Muy bien	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	9,4	9,4	9,4
	Regular	12	37,5	37,5	46,9
	Bien	6	18,8	18,8	65,6
	Muy bien	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,1	3,2	3,2
	Regular	12	37,5	38,7	41,9
	Bien	8	25,0	25,8	67,7
	Muy bien	10	31,3	32,3	100,0
	Total	31	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,1		
Total		32	100,0		

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	31	96,9	96,9	96,9
Cambio de redes de portería y demás.	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	19	59,4	59,4	59,4
No	13	40,6	40,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	19	59,4	100,0	100,0
Perdidos Sistema	13	40,6		
Total	32	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	32	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	32	100,0	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	32	100,0