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:

# GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 2022

# 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 público: **GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 2022** 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 100** 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 GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 2022** con un valor de **4,24** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|---|---|
| Accesibilidad a las instalaciones | 100 | 4,64 |
| Si hace uso de los vestuarios, valórelo | 76 | 4,29 |
| Valore el estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física | 100 | 4,11 |
| Limpieza recinto | 100 | 4,20 |
| Vigilancia/ Seguridad en el recinto | 100 | 4,28 |
| Valore el control de acceso al Pabellón | 100 | 4,36 |
| Valore el Horario | 100 | 4,18 |
| Valore La profesionalidad del monitor | 100 | 4,26 |
| Valore El sistema de matriculación | 99 | 4,10 |
| Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento | 100 | **4,24** |

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

| AÑO 2022 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **VALORACIÓN** | **INSATISFECHOS[1]** | **CONFORMES[2]** | **SATISFECHOS[3]** | **CONFORMIDAD TOTAL[4]** |
| Accesibilidad a las instalaciones | 0% | 4% | 96% | 100% |
| Si hace uso de los vestuarios, valórelo | 0% | 22,4% | 77,6% | 100% |
| Valore el estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física | 2% | 23% | 75% | 98% |
| Limpieza recinto | 2% | 17% | 81% | 98% |
| Vigilancia/ Seguridad en el recinto | 2% | 18% | 80% | 98% |
| Valore el control de acceso al Pabellón | 0% | 18% | 82% | 100% |
| Valore el Horario | 2% | 19% | 79% | 98% |
| Valore La profesionalidad del monitor | 0% | 19% | 81% | 100% |
| Valore El sistema de matriculación | 3% | 24,2% | 72,8% | 97% |
| Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento | 0% | 16% | 84% | 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

**SEXO**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Femenino | 64 | 64,0 | 64,6 | 64,6 |
| | Masculino | 35 | 35,0 | 35,4 | 100,0 |
| | Total | 99 | 99,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,0 | | |
| Total | | 100 | 100,0 | | |

**[Accesibilidad a las instalaciones]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 4 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | Bien | 28 | 28,0 | 28,0 | 32,0 |
| | Muy bien | 68 | 68,0 | 68,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

**[Si hace uso de los vestuarios, valórelo]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 17 | 17,0 | 22,4 | 22,4 |
| | Bien | 20 | 20,0 | 26,3 | 48,7 |
| | Muy bien | 39 | 39,0 | 51,3 | 100,0 |
| | Total | 76 | 76,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 24 | 24,0 | | |
| Total | | 100 | 100,0 | | |

**[Valore el estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Regular | 23 | 23,0 | 23,0 | 25,0 |
| | Bien | 37 | 37,0 | 37,0 | 62,0 |
| | Muy bien | 38 | 38,0 | 38,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

**[Limpieza recinto]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Regular | 17 | 17,0 | 17,0 | 19,0 |
| | Bien | 40 | 40,0 | 40,0 | 59,0 |
| | Muy bien | 41 | 41,0 | 41,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

**[Vigilancia/ Seguridad en el recinto]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Regular | 18 | 18,0 | 18,0 | 20,0 |
| | Bien | 30 | 30,0 | 30,0 | 50,0 |
| | Muy bien | 50 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore el control de acceso al Pabellón]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 18 | 18,0 | 18,0 | 18,0 |
| | Bien | 28 | 28,0 | 28,0 | 46,0 |
| | Muy bien | 54 | 54,0 | 54,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore el Horario]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Regular | 19 | 19,0 | 19,0 | 21,0 |
| | Bien | 38 | 38,0 | 38,0 | 59,0 |
| | Muy bien | 41 | 41,0 | 41,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore La profesionalidad del monitor]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 19 | 19,0 | 19,0 | 19,0 |
| | Bien | 36 | 36,0 | 36,0 | 55,0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Muy bien | 45 | 45,0 | 45,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

**[Valore El sistema de matriculación]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 3 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| | Regular | 24 | 24,0 | 24,2 | 27,3 |
| | Bien | 32 | 32,0 | 32,3 | 59,6 |
| | Muy bien | 40 | 40,0 | 40,4 | 100,0 |
| | Total | 99 | 99,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,0 | | |
| Total | | 100 | 100,0 | | |

**[Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 16 | 16,0 | 16,0 | 16,0 |
| | Bien | 44 | 44,0 | 44,0 | 60,0 |
| | Muy bien | 40 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

**¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de esta actividad?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Prensa | 19 | 19,0 | 19,0 | 19,0 |
| | WEB | 50 | 50,0 | 50,0 | 69,0 |
| | Un amigo | 31 | 31,0 | 31,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

**¿Conoce Ud. el libro de Quejas y Sugerencias?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Sí | 76 | 76,0 | 76,0 | 76,0 |
| | No | 24 | 24,0 | 24,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

**En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | No | 77 | 77,0 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 23 | 23,0 | | |
| Total | | 100 | 100,0 | | |

**En caso de uso, Valore el nivel de calidad general del libro de quejas y sugerencias desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)**

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 100 | 100,0 |

**Propuestas de Mejoras**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | | 99 | 99,0 | 99,0 | 99,0 |
| | Cambiar el suelo | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |