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 ÁLVAREZ CLARO-TENIS) 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: **INSTALACIONES DEPORTIVAS (PISTAS POLIDEPORTIVAS DE TENIS-ÁLVAREZ CLARO) 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: 68** 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 DE TENIS-ÁLVAREZ CLARO) con** un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	68	4,60
Valore el estado de los aseos	68	4,46
Limpieza del Recinto	68	4,49
Valore el control de acceso a las instalaciones	68	4,53
Valoración del alquiler de las instalaciones	68	4,41
Nivel de Calidad de las Instalaciones	68	**4,56**

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%	0%	100%	100%
Valore el estado de los aseos	0%	8,8%	91,2%	100%
Limpieza del Recinto	0%	11,8%	88,2%	100%
Valore el control de acceso a las instalaciones	0%	5,9%	94,1%	100%
Valoración del alquiler de las instalaciones	0%	8,8%	91,2%	100%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0%	1,5%	98,5%	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	41	60,3	61,2	61,2
	Masculino	26	38,2	38,8	100,0
	Total	67	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		68	100,0		

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS (Á• lvarez Claro)	68	100,0	100,0	100,0

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	27	39,7	39,7	39,7
	Muy bien	41	60,3	60,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

[Valore el estado de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	8,8	8,8	8,8
	Bien	25	36,8	36,8	45,6
	Muy bien	37	54,4	54,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

[Limpieza del Recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	11,8	11,8	11,8
	Bien	19	27,9	27,9	39,7
	Muy bien	41	60,3	60,3	100,0

	Total	68	100,0	100,0	

[Valore el control de acceso a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	5,9	5,9	5,9
	Bien	24	35,3	35,3	41,2
	Muy bien	40	58,8	58,8	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

[Valoración del alquiler de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	8,8	8,8	8,8
	Bien	28	41,2	41,2	50,0
	Muy bien	34	50,0	50,0	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad de las Instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,5	1,5	1,5
	Bien	28	41,2	41,2	42,6
	Muy bien	39	57,4	57,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	68	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	52	76,5	76,5	76,5
	No	16	23,5	23,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	52	76,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	16	23,5		
Total		68	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	68	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	1,5	1,5	1,5
	No	67	98,5	98,5	100,0
	Total	68	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	68	100,0