

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:
INSTALACIONES DEPORTIVAS
(CENTRO DE PÁDEL) 2023**

**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 – CENTRO DE PÁDEL 2023** 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 63 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** con un valor de **4,08** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	63	3,89
Valore el estado de los aseos	63	4,08
Limpieza del Recinto	62	4,05
Valore el control de acceso a las instalaciones	63	4,08
Valoración del alquiler de las instalaciones	63	4,10
Nivel de Calidad de las Instalaciones	63	4,08

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	30,2%	69,8%	100%
Valore el estado de los aseos	0%	23,8%	76,2%	100%
Limpieza del Recinto	1,6%	17,8%	80,6%	98,4%
Valore el control de acceso a las instalaciones	0%	17,5%	82,5%	100%
Valoración del alquiler de las instalaciones	0%	14,3%	85,7%	100%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0%	11,1%	88,9%	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
Perdidos Sistema	63	100,0

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	21	33,3	35,0	35,0
Masculino	39	61,9	65,0	100,0
Total	60	95,2	100,0	
Perdidos Sistema	3	4,8		
Total	63	100,0		

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CENTRO DE PADEL	63	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	19	30,2	30,2	30,2
Bien	32	50,8	50,8	81,0
Muy bien	12	19,0	19,0	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	15	23,8	23,8	23,8
Bien	28	44,5	44,5	68,3
Muy bien	20	31,7	31,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	11	17,5	17,8	19,4
	Bien	34	54,0	54,8	74,2
	Muy bien	16	25,4	25,8	100,0
	Total	62	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		63	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	17,5	17,5	17,5
	Bien	36	57,1	57,1	74,6
	Muy bien	16	25,4	25,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	14,3	14,3	14,3
	Bien	39	61,9	61,9	76,2
	Muy bien	15	23,8	23,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	11,1	11,1	11,1
	Bien	44	69,9	69,9	81,0
	Muy bien	12	19,0	19,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	63	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	40	63,5	63,5	63,5
No	23	36,5	36,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	40	63,5	100,0	100,0
Perdidos Sistema	23	36,5		
Total	63	100,0		

En caso de uso, valore el nivel de calidad del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	63	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	63	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	63	100,0