

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 (PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS -ÁLVAREZ CLARO-) 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 – PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS (ÁLVAREZ CLARO) 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:** 154 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 **4,14** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	154	4,14
Valore el estado de los aseos	154	4,18
Limpieza del Recinto	153	4,18
Valore el control de acceso a las instalaciones	154	4,22
Valoración del alquiler de las instalaciones	154	4,16
Nivel de Calidad de las Instalaciones	154	4,14

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%	5,2%	94,8%	100%
Valore el estado de los aseos	0%	4,5%	95,5%	100%
Limpieza del Recinto	0%	1,3%	98,7%	100%
Valore el control de acceso a las instalaciones	0%	1,3%	98,7%	100%
Valoración del alquiler de las instalaciones	0%	4,5%	95,5%	100%
Nivel de Calidad de las Instalaciones	0%	4,5%	95,5%	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

Señale el Barrio

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	154	100,0

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	130	84,4	84,4	84,4
Masculino	24	15,6	15,6	100,0
Total	154	100,0	100,0	

Señale la instalación deportiva donde se encuentra:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PISTAS POLIDEPORTIVAS TENIS (Álvarez Claro)	154	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	8	5,2	5,2	5,2
Bien	117	76,0	76,0	81,2
Muy bien	29	18,8	18,8	100,0
Total	154	100,0	100,0	

Valore el estado de los aseos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	7	4,5	4,5	4,5
Bien	112	72,8	72,8	77,3
Muy bien	35	22,7	22,7	100,0
Total	154	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	1,3	1,3
	Bien	121	78,6	79,1	80,4
	Muy bien	30	19,5	19,6	100,0
	Total	153	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		154	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	1,3	1,3
	Bien	116	75,3	75,3	76,6
	Muy bien	36	23,4	23,4	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	4,5	4,5	4,5
	Bien	115	74,7	74,7	79,2
	Muy bien	32	20,8	20,8	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de las Instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	4,5	4,5	4,5
	Bien	119	77,3	77,3	81,8
	Muy bien	28	18,2	18,2	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Propuesta de Mejora de la instalación donde se encuentra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	154	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	150	97,4	97,4	97,4
	No	4	2,6	2,6	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	150	97,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	2,6		
Total		154	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	154	100,0

¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	,6	,7	,7
	No	150	97,4	99,3	100,0
	Total	151	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,9		
Total		154	100,0		

En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	153	99,4		
Total		154	100,0		