

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 PÚBLICO: GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 2024

**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: **GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 2024** 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 45 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 **4,84** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	45	4,71
Si hace uso de los vestuarios, valórelos	14	3,86
Valore el estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física	45	4,49
Limpieza recinto	45	4,60
Vigilancia/ Seguridad en el recinto	44	4,77
Valore el control de acceso al Pabellón	43	4,58
Valore el horario	45	5,00
Valore la profesionalidad del monitor	45	5,00
Valore el sistema de matriculación	45	4,56
Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento	45	4,84

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	4,4%	95,6%	100%
Si hace uso de los vestuarios, valórelos	21,4%	7,1%	71,5%	78,6%
Valore el estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física	0%	13,3%	86,7%	100%
Limpieza recinto	0%	4,4%	95,6%	100%
Vigilancia/ Seguridad en el recinto	0%	4,5%	95,5%	100%
Valore el control de acceso al Pabellón	2,3%	7%	90,7%	97,7%
Valore el horario	0%	0%	100%	100%
Valore la profesionalidad del monitor	0%	0%	100%	100%
Valore el sistema de matriculación	6,6%	2,2%	91,2%	93,4%
Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento	0%	2,2%	97,8%	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	45	100,0	100,0	100,0

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,4	4,4	4,4
	Bien	9	20,0	20,0	24,4
	Muy bien	34	75,6	75,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Si hace uso de los vestuarios, valórelos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	7,1	7,1
	Mal	2	4,4	14,3	21,4
	Regular	1	2,2	7,1	28,6
	Bien	4	8,9	28,6	57,1
	Muy bien	6	13,3	42,9	100,0
	Total	14	31,1	100,0	
Perdidos	Sistema	31	68,9		
Total		45	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	13,3	13,3	13,3
	Bien	11	24,5	24,5	37,8
	Muy bien	28	62,2	62,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Limpieza recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,4	4,4	4,4
	Bien	14	31,2	31,2	35,6
	Muy bien	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[Vigilancia/ Seguridad en el recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,4	4,5	4,5
	Bien	6	13,3	13,7	18,2
	Muy bien	36	80,0	81,8	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

[Valore el control de acceso al Pabellón]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,2	2,3	2,3
	Regular	3	6,7	7,0	9,3
	Bien	9	20,0	20,9	30,2
	Muy bien	30	66,7	69,8	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	100,0		

[Valore el horario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	45	100,0	100,0	100,0

[Valore la profesionalidad del monitor]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	45	100,0	100,0	100,0

[Valore el sistema de matriculación]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,4	4,4	4,4
	Mal	1	2,2	2,2	6,6
	Regular	1	2,2	2,2	8,8
	Bien	7	15,6	15,6	24,4
	Muy bien	34	75,6	75,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,2	2,2	2,2
	Bien	5	11,1	11,1	13,3
	Muy bien	39	86,7	86,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	1	2,2	2,3	2,3
	Redes Sociales	3	6,7	6,8	9,1
	Página Web	5	11,1	11,4	20,5
	Amigo/a	35	77,8	79,5	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

¿Conoce Ud. el libro de Quejas y Sugerencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	20	44,4	45,5	45,5
	No	24	53,3	54,5	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	2,2	5,0	5,0
	No	19	42,2	95,0	100,0
	Total	20	44,4	100,0	
Perdidos	Sistema	25	55,6		
Total		45	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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	2,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	44	97,8		
Total		45	100,0		