

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: PÁDEL DE VERANO 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: **PÁDEL DE VERANO 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:** Julio y agosto de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 51 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 5 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Método de inscripción	50	4,98
Lugar donde se dan las clases	51	5,00
Horario de las clases	51	4,82
Trato de los monitores	51	5,00
Estado de las instalaciones	50	4,96
Actividades deportivas desarrolladas en las clases	33	5,00
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LAS CLASES DE PÁDEL DE VERANO PARA NIÑOS	51	5,00

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
Método de inscripción	0%	0%	100%	100%
Lugar donde se dan las clases	0%	0%	100%	100%
Horario de las clases	0%	2%	98%	100%
Trato de los monitores	0%	0%	100%	100%
Estado de las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Actividades deportivas desarrolladas en las clases	0%	0%	100%	100%
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LAS CLASES DE PÁDEL DE VERANO PARA NIÑOS	0%	0%	100%	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

Por favor, indique el grupo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DESARROLLO PSICOMOTRIZ (3 A 5 AÑOS)	16	31,4	31,4	31,4
	PRE-PÁDEL (6 Y 7 AÑOS)	16	31,4	31,4	62,7
	MINI PÁDEL (8 Y 9 AÑOS)	19	37,3	37,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[Método de inscripción]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,0	2,0	2,0
	Muy bien	49	96,1	98,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

[Lugar donde se dan las clases]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	51	100,0	100,0	100,0

[Horario de las clases]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Bien	7	13,7	13,7	15,7
	Muy bien	43	84,3	84,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

[Trato de los monitores]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	51	100,0	100,0	100,0

[Estado de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	3,9	4,0	4,0
	Muy bien	48	94,1	96,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		

[Actividades deportivas desarrolladas en las clases]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	33	64,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	18	35,3		
Total		51	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LAS CLASES DE PÁDEL DE VERANO PARA NIÑOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	51	100,0	100,0	100,0

¿A través de qué medio informativo se has enterado de las clases de pádel para niños?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	16	31,4	31,4	31,4
	Amigo/a	35	68,6	68,6	100,0
Total		51	100,0	100,0	