

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: PLAYAS 2025

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y NATURALEZA
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: **PLAYAS 2025** perteneciente a la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** De mayo a septiembre de 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **535** 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 **4,26** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tablonés, escaleras...)	535	4,11
Estado del AGUA	534	4,64
Estado de las DUCHAS y LAVAPIÉS	531	4,21
Limpieza de la ARENA de la Playa	533	4,09
Estado de las SOMBRILLAS	511	3,93
Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS	421	3,88
Estado de las HAMACAS	198	4,01
Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura	452	4,45
Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas	513	4,53
Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas	457	4,35
Servicio de SOCORRISMO	511	4,59
Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS	35	3,29
VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas	234	4,30
Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA	535	4,26

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

AÑO 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tablones, escaleras...)	14%	8,6%	77,4%	86%
Estado del AGUA	2,1%	5,4%	92,5%	97,9%
Estado de las DUCHAS y LAVAPIÉS	7,7%	12,8%	79,5%	92,3%
Limpieza de la ARENA de la Playa	8,1%	17,8%	74,1%	91,9%
Estado de las SOMBRILLAS	12,9%	18,8%	68,3%	87,1%
Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS	14,5%	15,4%	70,1%	95,5%
Estado de las HAMACAS	8,6%	17,7%	73,7%	91,4%
Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura	2,8%	6,9%	90,3%	97,2%
Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas	3,1%	5,5%	91,4%	96,9%
Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas	5%	7,7%	87,3%	95%
Servicio de SOCORRISMO	2,4%	5%	92,6%	97,6%
Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS	25,7%	11,4%	62,9%	74,3%
VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas	5,1%	14,1%	80,8%	94,9%
Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA	5,6%	13,3%	81,1%	94,4%

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 LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HÍPICA	125	23,4	23,4	23,4
	HIPÓDROMO	68	12,7	12,7	36,1
	CÁRABOS	87	16,3	16,3	52,3
	SAN LORENZO	76	14,2	14,2	66,5
	HORCAS COLORADAS	76	14,2	14,2	80,7
	ENSENADA DE LOS GALÁPAGOS	103	19,3	19,3	100,0
	Total	535	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	297	55,5	56,4	56,4
	Masculino	230	43,0	43,6	100,0
	Total	527	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,5		
Total		535	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	78	14,6	14,6	14,6
	25 a 34 años	95	17,8	17,8	32,4
	35 a 44 años	106	19,8	19,9	52,2
	45 a 54 años	80	15,0	15,0	67,2
	55 a 64 años	97	18,1	18,2	85,4
	65 a 74 años	51	9,5	9,6	94,9
	Más de 75 años	27	5,0	5,1	100,0
	Total	534	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		535	100,0		

Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tabloneros, escaleras...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	3,6	3,6	3,6
	Mal	56	10,4	10,4	14,0
	Regular	46	8,6	8,6	22,6
	Bien	141	26,4	26,4	49,0
	Muy bien	273	51,0	51,0	100,0
	Total	535	100,0	100,0	

Estado del AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	10	1,9	1,9	2,1
	Regular	29	5,4	5,4	7,5
	Bien	101	18,9	18,9	26,4
	Muy bien	393	73,5	73,6	100,0
	Total	534	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		535	100,0		

Estado de las DUCHAS y LAVAPIÉS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	2,1	2,1	2,1
	Mal	30	5,6	5,6	7,7
	Regular	68	12,7	12,8	20,5
	Bien	149	27,9	28,1	48,6
	Muy bien	273	51,0	51,4	100,0
	Total	531	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		535	100,0		

Limpieza de la ARENA de la Playa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	2,4	2,4	2,4
	Mal	30	5,7	5,7	8,1
	Regular	95	17,8	17,8	25,9
	Bien	152	28,4	28,5	54,4
	Muy bien	243	45,4	45,6	100,0
	Total	533	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		535	100,0		

Estado de las SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	5,0	5,3	5,3
	Mal	39	7,3	7,6	12,9
	Regular	96	17,9	18,8	31,7
	Bien	132	24,7	25,8	57,5
	Muy bien	217	40,6	42,5	100,0
	Total	511	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	24	4,5		
Total		535	100,0		

Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	6,0	7,6	7,6
	Mal	29	5,4	6,9	14,5
	Regular	65	12,1	15,4	29,9
	Bien	126	23,6	30,0	59,9
	Muy bien	169	31,6	40,1	100,0
	Total	421	78,7	100,0	
Perdidos	Sistema	114	21,3		
Total		535	100,0		

Estado de las HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,5	4,0	4,0
	Mal	9	1,7	4,6	8,6
	Regular	35	6,5	17,7	26,3
	Bien	68	12,7	34,3	60,6
	Muy bien	78	14,6	39,4	100,0
	Total	198	37,0	100,0	
Perdidos	Sistema	337	63,0		
Total		535	100,0		

Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,1	1,3	1,3
	Mal	7	1,3	1,5	2,8
	Regular	31	5,8	6,9	9,7
	Bien	140	26,2	31,0	40,7
	Muy bien	268	50,1	59,3	100,0
	Total	452	84,5	100,0	
Perdidos	Sistema	83	15,5		
Total		535	100,0		

Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	14	2,6	2,7	3,1
	Regular	28	5,2	5,5	8,6
	Bien	136	25,4	26,5	35,1
	Muy bien	333	62,2	64,9	100,0
	Total	513	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	22	4,1		
Total		535	100,0		

Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,5	1,8	1,8
	Mal	15	2,8	3,2	5,0
	Regular	35	6,5	7,7	12,7
	Bien	150	28,0	32,8	45,5
	Muy bien	249	46,5	54,5	100,0
	Total	457	85,4	100,0	
Perdidos	Sistema	78	14,6		
Total		535	100,0		

Servicio de SOCORRISMO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	10	1,9	2,0	2,4
	Regular	26	4,9	5,0	7,4
	Bien	117	21,9	22,9	30,3
	Muy bien	356	66,5	69,7	100,0
	Total	511	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	24	4,5		
Total		535	100,0		

Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,1	17,1	17,1
	Mal	3	,6	8,6	25,7
	Regular	4	,7	11,4	37,1
	Bien	19	3,6	54,3	91,4
	Muy bien	3	,6	8,6	100,0
	Total	35	6,5	100,0	
Perdidos	Sistema	500	93,5		
Total		535	100,0		

VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,3	3,0	3,0
	Mal	5	,9	2,1	5,1
	Regular	33	6,2	14,1	19,2
	Bien	55	10,3	23,5	42,7
	Muy bien	134	25,0	57,3	100,0
	Total	234	43,7	100,0	
Perdidos	Sistema	301	56,3		
Total		535	100,0		

Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,5	1,5	1,5
	Mal	22	4,1	4,1	5,6
	Regular	71	13,3	13,3	18,9
	Bien	157	29,3	29,3	48,2
	Muy bien	277	51,8	51,8	100,0
	Total	535	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	96	17,9	18,0	18,0
	No	438	81,9	82,0	100,0
	Total	534	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		535	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	97	18,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	438	81,9		
Total		535	100,0		

En caso de uso, valore el Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias desde 1 al 5.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	20,0	20,0
	Regular	1	,2	20,0	40,0
	Bien	2	,4	40,0	80,0
	Muy bien	1	,2	20,0	100,0
	Total	5	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	530	99,1		
Total		535	100,0		