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:
PLAYAS 2024

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 2024** 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:** Meses de junio, julio, agosto y septiembre 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 323** 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 y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,05** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tablones, escaleras...)	318	3,92
Estado del AGUA	321	4,30
Estado de las DUCHAS y LAVAPIÉS	313	4,06
Limpieza de la ARENA de la Playa	321	4,04
Estado de las SOMBRILLAS	318	3,75
Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS	241	3,73
Estado de las HAMACAS	155	3,07
Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura	281	4,16
Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas	302	4,36
Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas	291	4,14
Servicio de SOCORRISMO	312	4,33
Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS	133	3,51
VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas	231	3,87
Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA	321	**4,05**

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 la Playa (Acceso para minusválidos, tablones, escaleras...)	15,7%	16,7%	67,6%	84,3%
Estado del AGUA	7,2%	15%	77,8%	92,8%
Estado de las DUCHAS y LAVAPIÉS	12,5%	15,6%	71,9%	87,5%
Limpieza de la ARENA de la Playa	11,2%	16,8%	72%	88,8%
Estado de las SOMBRILLAS	18,2%	17%	64,8%	81,8%
Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS	22,4%	11,2%	66,4%	77,6%
Estado de las HAMACAS	38,7%	12,9%	48,4%	61,3%
Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura	10%	14,6%	75,4%	90%
Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas	8,9%	9,6%	81,5%	91,1%
Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas	12,7%	11%	76,3%	87,3%
Servicio de SOCORRISMO	7,7%	10,2%	82,1%	92,3%
Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS	27,8%	17,3%	54,9%	72,2%
VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas	17,7%	16,1%	66,2%	82,3%
Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA	8,7%	21,2%	70,1%	91,3%

[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	50	15,5	15,5	15,5
	HIPÓDROMO	47	14,5	14,5	30,0
	CÁRABOS	60	18,6	18,6	48,6
	SAN LORENZO	45	13,9	13,9	62,5
	HORCAS COLORADAS	42	13,0	13,0	75,5
	ENSENADA DE LOS GALÁPAGOS	79	24,5	24,5	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	190	58,8	58,8	58,8
	Masculino	133	41,2	41,2	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	58	18,0	18,0	18,0
	25 a 34 años	65	20,1	20,1	38,1
	35 a 44 años	65	20,1	20,1	58,2
	45 a 54 años	48	14,9	14,9	73,1
	55 a 64 años	49	15,2	15,2	88,2
	65 a 74 años	25	7,7	7,7	96,0
	Más de 75 años	13	4,0	4,0	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

[Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tablones, escaleras...)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	5,6	5,7	5,7
	Mal	32	9,9	10,0	15,7
	Regular	53	16,4	16,7	32,4
	Bien	68	21,1	21,4	53,8
	Muy bien	147	45,5	46,2	100,0
	Total	318	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		323	100,0		

[Estado del AGUA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,9	1,9	1,9
	Mal	17	5,3	5,3	7,2
	Regular	48	14,9	15,0	22,1
	Bien	55	17,0	17,1	39,3
	Muy bien	195	60,4	60,7	100,0
	Total	321	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		323	100,0		

[Estado de las DUCHAS y LAVAPIÉS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	2,8	2,9	2,9
	Mal	30	9,3	9,6	12,5
	Regular	49	15,2	15,6	28,1
	Bien	69	21,4	22,1	50,2
	Muy bien	156	48,3	49,8	100,0
	Total	313	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,1		
Total		323	100,0		

[Limpieza de la ARENA de la Playa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	3,7	3,7	3,7
	Mal	24	7,4	7,5	11,2
	Regular	54	16,7	16,8	28,0
	Bien	81	25,1	25,3	53,3
	Muy bien	150	46,4	46,7	100,0
	Total	321	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		323	100,0		

[Estado de las SOMBRILLAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	9,9	10,1	10,1
	Mal	26	8,0	8,1	18,2
	Regular	54	16,7	17,0	35,2
	Bien	84	26,0	26,4	61,6
	Muy bien	122	37,8	38,4	100,0
	Total	318	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		323	100,0		

[Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	9,3	12,4	12,4
	Mal	24	7,4	10,0	22,4
	Regular	27	8,4	11,2	33,6
	Bien	59	18,3	24,5	58,1
	Muy bien	101	31,3	41,9	100,0
	Total	241	74,6	100,0	
Perdidos	Sistema	82	25,4		
Total		323	100,0		

[Estado de las HAMACAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	49	15,2	31,6	31,6
	Mal	11	3,4	7,1	38,7
	Regular	20	6,2	12,9	51,6
	Bien	30	9,3	19,4	71,0
	Muy bien	45	13,9	29,0	100,0
	Total	155	48,0	100,0	
Perdidos	Sistema	168	52,0		
Total		323	100,0		

[Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,5	2,8	2,8
	Mal	20	6,2	7,2	10,0
	Regular	41	12,7	14,6	24,6
	Bien	61	18,9	21,7	46,3
	Muy bien	151	46,7	53,7	100,0
	Total	281	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	42	13,0		
Total		323	100,0		

[Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,2	1,3	1,3
	Mal	23	7,1	7,6	8,9
	Regular	29	9,0	9,6	18,5
	Bien	51	15,8	16,9	35,4
	Muy bien	195	60,4	64,6	100,0
	Total	302	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	21	6,5		
Total		323	100,0		

[Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	2,2	2,4	2,4
	Mal	30	9,3	10,3	12,7
	Regular	32	9,9	11,0	23,7
	Bien	69	21,4	23,7	47,4
	Muy bien	153	47,4	52,6	100,0
	Total	291	90,1	100,0	
Perdidos	Sistema	32	9,9		
Total		323	100,0		

[Servicio de SOCORRISMO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,9	1,9	1,9
	Mal	18	5,6	5,8	7,7
	Regular	32	9,9	10,2	17,9
	Bien	66	20,4	21,2	39,1
	Muy bien	190	58,8	60,9	100,0
	Total	312	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,4		
Total		323	100,0		

[Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	5,0	12,0	12,0
	Mal	21	6,5	15,8	27,8
	Regular	23	7,1	17,3	45,1
	Bien	25	7,7	18,8	63,9
	Muy bien	48	14,9	36,1	100,0
	Total	133	41,2	100,0	
Perdidos	Sistema	190	58,8		
Total		323	100,0		

[VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	5,0	6,9	6,9
	Mal	25	7,7	10,8	17,7
	Regular	37	11,5	16,1	33,8
	Bien	49	15,2	21,2	55,0
	Muy bien	104	32,2	45,0	100,0
	Total	231	71,5	100,0	
Perdidos	Sistema	92	28,5		
Total		323	100,0		

[Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	3,1	3,1	3,1
	Mal	18	5,6	5,6	8,7
	Regular	68	21,1	21,2	29,9
	Bien	74	22,9	23,1	53,0
	Muy bien	151	46,7	47,0	100,0
	Total	321	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		323	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	50	15,5	15,5	15,5
	No	272	84,2	84,5	100,0
	Total	322	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		323	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	1,5	10,0	10,0
	No	45	13,9	90,0	100,0
	Total	50	15,5	100,0	
Perdidos	Sistema	273	84,5		
Total		323	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	2	,6	33,3	33,3
	Regular	1	,3	16,7	50,0
	Bien	1	,3	16,7	66,7
	Muy bien	2	,6	33,3	100,0
	Total	6	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	317	98,1		
Total		323	100,0		