CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
PLAYAS 2022

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 2022** perteneciente a la Consejería de Medio Ambiente y Sostenibilidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Julio, agosto y septiembre 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 300** 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 PLAYAS 2022** con un valor de **4,04** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tablones, escaleras...)	300	4,22
Estado del AGUA	300	4,04
Estado de las DUCHAS y LAVAPIES	300	4,02
Limpieza de la ARENA de la Playa	299	4,08
Estado de las SOMBRILLAS	300	4,11
Estado de los ASEOS / VESTUARIOS	300	4,10
Estado de las HAMACAS	300	4,14
Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura	300	4,22
Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas	300	4,22
Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas	300	4,25
Servicio de SOCORRISMO	300	4,27
Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS	300	4,24
VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas	300	4,18
Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA	300	**4,04**

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tablones, escaleras...)	1,3%	23%	75,7%	98,7%
Estado del AGUA	3,7%	28,7%	67,6%	96,3%
Estado de las DUCHAS y LAVAPIES	2,3%	29,7%	68%	97,7%
Limpieza de la ARENA de la Playa	2,3%	27,4%	70,3%	97,7%
Estado de las SOMBRILLAS	3%	24,3%	72,7%	97%
Estado de los ASEOS / VESTUARIOS	3%	21,7%	75,3%	97%
Estado de las HAMACAS	1,3%	25%	73,7%	98,7%
Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura	0,7%	22,3%	77%	99,3%
Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas	0,3%	17,7%	82%	99,7%
Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas	0,3%	17,3%	82,4%	99,7%
Servicio de SOCORRISMO	0,3%	15,7%	84%	99,7%
Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS	0,3%	16,3%	83,4%	99,7%
VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas	0,3%	19,7%	80%	99,7%
Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA	0,7%	25,3%	74%	99,3%

[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	90	30,0	30,0	30,0
	HIPÓDROMO	72	24,0	24,0	54,0
	CÁRABOS	63	21,0	21,0	75,0
	SAN LORENZO	75	25,0	25,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	144	48,0	48,5	48,5
	Masculino	153	51,0	51,5	100,0
	Total	297	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menores de 16 años	1	,3	,3	,3
	16 a 24 años	71	23,7	23,7	24,0
	25 a 34 años	61	20,3	20,3	44,3
	35 a 44 años	72	24,0	24,0	68,3
	45 a 54 años	37	12,3	12,3	80,7
	55 a 64 años	28	9,3	9,3	90,0
	65 a 70 años	30	10,0	10,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	125	41,7	42,1	42,1
	Soltero/a	130	43,3	43,8	85,9
	Separado/a	36	12,0	12,1	98,0
	Viudo/a	6	2,0	2,0	100,0
	Total	297	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		

Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,3	1,3	1,3
	Regular	69	23,0	23,0	24,3
	Bien	83	27,7	27,7	52,0
	Muy bien	144	48,0	48,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[Estado del AGUA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	11	3,7	3,7	3,7
	Regular	86	28,7	28,7	32,3
	Bien	83	27,7	27,7	60,0
	Muy bien	120	40,0	40,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[Estado de las DUCHAS y LAVAPIES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	2,3	2,3	2,3
	Regular	89	29,7	29,7	32,0
	Bien	96	32,0	32,0	64,0
	Muy bien	108	36,0	36,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[Limpieza de la ARENA de la Playa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	2,3	2,3	2,3
	Regular	82	27,3	27,4	29,8
	Bien	89	29,7	29,8	59,5
	Muy bien	121	40,3	40,5	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

[Estado de las SOMBRILLAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	3,0	3,0	3,0
	Regular	73	24,3	24,3	27,3
	Bien	94	31,3	31,3	58,7
	Muy bien	124	41,3	41,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[Estado de los ASEOS / VESTUARIOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,7	,7	,7
	Mal	7	2,3	2,3	3,0
	Regular	65	21,7	21,7	24,7
	Bien	111	37,0	37,0	61,7
	Muy bien	115	38,3	38,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[Estado de las HAMACAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	1,3	1,3	1,3
	Regular	75	25,0	25,0	26,3
	Bien	97	32,3	32,3	58,7
	Muy bien	124	41,3	41,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,7	,7
	Regular	67	22,3	22,3	23,0
	Bien	94	31,3	31,3	54,3
	Muy bien	137	45,7	45,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	53	17,7	17,7	18,0
	Bien	125	41,7	41,7	59,7
	Muy bien	121	40,3	40,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	52	17,3	17,3	17,7
	Bien	118	39,3	39,3	57,0
	Muy bien	129	43,0	43,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[Servicio de SOCORRISMO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	47	15,7	15,7	16,0
	Bien	121	40,3	40,3	56,3
	Muy bien	131	43,7	43,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	49	16,3	16,3	16,7
	Bien	127	42,3	42,3	59,0
	Muy bien	123	41,0	41,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

[VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	59	19,7	19,7	20,0
	Bien	126	42,0	42,0	62,0
	Muy bien	114	38,0	38,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,7	,7
	Regular	76	25,3	25,3	26,0
	Bien	129	43,0	43,0	69,0
	Muy bien	93	31,0	31,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	63	21,0	21,1	21,1
	No	235	78,3	78,9	100,0
	Total	298	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		300	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	65	21,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	235	78,3		
Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	300	100,0

Para mejorar el servicio, señale cualquier propuesta de mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		283	94,3	94,3	94,3
	Limpieza de agua	5	1,7	1,7	96,0
	Más limpieza	1	,3	,3	96,3
	Mejorar la calidad de las duchas	1	,3	,3	96,7
	Mejorar presión del agua	5	1,7	1,7	98,3
	Mejorar todo	1	,3	,3	98,7
	Sombrillas	4	1,3	1,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	