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 2023

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 2023** 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:** junio, julio, agosto y septiembre de 2023
- **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 muchas de sus medias descriptivas están valoradas insatisfactoriamente, destacamos entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **3** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tablones, escaleras...)	300	2,13
Estado del AGUA	300	2,75
Estado de las DUCHAS y LAVAPIES	300	2,05
Limpieza de la ARENA de la Playa	300	2,69
Estado de las SOMBRILLAS	300	2,05
Estado de los ASEOS / VESTUARIOS	299	2,30
Estado de las HAMACAS	298	1,67
Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura	300	1,87
Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas	299	2,96
Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas	300	3,18
Servicio de SOCORRISMO	300	3,31
Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS	299	3,27
VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas	300	3,21
Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA	299	**3,00**

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tablones, escaleras...)	67,6%	23,7%	8,7%	32,4%
Estado del AGUA	37,3%	31,7%	31%	62,7%
Estado de las DUCHAS y LAVAPIES	71%	23%	6%	29%
Limpieza de la ARENA de la Playa	45,7%	22,7%	31,6%	54,3%
Estado de las SOMBRILLAS	71,3%	22%	6,7%	28,7%
Estado de los ASEOS / VESTUARIOS	54,2%	32,8%	13%	45,8%
Estado de las HAMACAS	86,5%	9,1%	4,4%	13,5%
Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura	75,7%	19%	5,3%	24,3%
Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas	27,4%	39,1%	33,5%	72,6%
Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas	23,7%	26,6%	49,7%	76,3%
Servicio de SOCORRISMO	18,3%	30,7%	51%	81,7%
Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS	20%	29,1%	50,9%	80%
VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas	16,3%	40,3%	43,4%	83,7%
Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA	17,4%	53,8%	28,8%	82,6%

[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	45	15,0	15,0	15,0
	HIPÓDROMO	61	20,3	20,3	35,3
	CÁRABOS	39	13,0	13,0	48,3
	SAN LORENZO	39	13,0	13,0	61,3
	HORCAS COLORADAS	60	20,0	20,0	81,3
	ENSENADA DE LOS GALÁPAGOS	56	18,7	18,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	125	41,7	42,1	42,1
	Masculino	172	57,3	57,9	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	16 a 24 años	78	26,0	26,3	26,3
	25 a 34 años	74	24,7	24,9	51,2
	35 a 44 años	59	19,7	19,9	71,0
	45 a 54 años	29	9,7	9,8	80,8
	55 a 64 años	34	11,3	11,4	92,3
	65 a 70 años	23	7,7	7,7	100,0
	Total	297	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	115	38,3	38,9	38,9
	Soltero/a	140	46,7	47,3	86,1
	Separado/a	37	12,3	12,5	98,6
	Viudo/a	4	1,3	1,4	100,0
	Total	296	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		300	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	85	28,3	28,3	28,3
	Mal	118	39,3	39,3	67,6
	Regular	71	23,7	23,7	91,3
	Bien	26	8,7	8,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Estado del AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	62	20,7	20,7	20,7
	Mal	50	1667	16,6	37,3
	Regular	95	31,7	31,7	69,0
	Bien	87	29,0	29,0	98,0
	Muy bien	6	2,0	2,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Estado de las DUCHAS y LAVAPIES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	92	30,7	30,7	30,7
	Mal	121	40,3	40,3	71,0
	Regular	69	23,0	23,0	94,0
	Bien	17	5,7	5,7	99,7
	Muy bien	1	,3	,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Limpieza de la ARENA de la Playa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	64	21,3	21,3	21,3
	Mal	73	24,4	24,4	45,7
	Regular	68	22,7	22,7	68,3
	Bien	82	27,3	27,3	95,7
	Muy bien	13	4,3	4,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Estado de las SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	92	30,7	30,7	30,7
	Mal	122	40,6	40,6	71,3
	Regular	66	22,0	22,0	93,3
	Bien	20	6,7	6,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Estado de los ASEOS / VESTUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	87	29,0	29,1	29,1
	Mal	75	25,0	25,1	54,2
	Regular	98	32,7	32,8	87,0
	Bien	38	12,7	12,7	99,7
	Muy bien	1	,3	,3	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

Estado de las HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	150	50,0	50,3	50,3
	Mal	108	36,0	36,2	86,5
	Regular	27	9,0	9,1	95,6
	Bien	13	4,3	4,4	100,0
	Total	298	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		300	100,0		

Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	127	42,3	42,3	42,3
	Mal	100	33,4	33,4	75,7
	Regular	57	19,0	19,0	94,7
	Bien	16	5,3	5,3	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	Muy mal	40	13,3	13,4	13,4
	Mal	42	14,0	14,0	27,4
	Regular	117	39,0	39,1	66,6
	Bien	89	29,7	29,8	96,3
	Muy bien	11	3,7	3,7	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	36	12,0	12,0	12,0
	Mal	35	11,7	11,7	23,7
	Regular	80	26,6	26,6	50,3
	Bien	138	46,0	46,0	96,3
	Muy bien	11	3,7	3,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Servicio de SOCORRISMO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	11,0	11,0	11,0
	Mal	22	7,3	7,3	18,3
	Regular	92	30,7	30,7	49,0
	Bien	124	41,3	41,3	90,3
	Muy bien	29	9,7	9,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	11,0	11,0	11,0
	Mal	27	9,0	9,0	20,0
	Regular	87	29,0	29,1	49,2
	Bien	130	43,3	43,5	92,6
	Muy bien	22	7,3	7,4	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	11,0	11,0	11,0
	Mal	16	5,3	5,3	16,3
	Regular	121	40,3	40,3	56,7
	Bien	116	38,7	38,7	95,3
	Muy bien	14	4,7	4,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	34	11,3	11,4	11,4
	Mal	18	6,0	6,0	17,4
	Regular	161	53,7	53,8	71,2
	Bien	86	28,7	28,8	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	54	18,0	18,1	18,1
	No	245	81,7	81,9	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	54	18,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	246	82,0		
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