

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 | <b>3,00</b> |

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

| AÑO 2023                                                                    |                            |                        |                          |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                                                  | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| 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%                          |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### SEÑALE LA PLAYA

|         |                           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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         | 16,7       | 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<br>válido | Porcentaje<br>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      |