



Ayuntamiento
Cartagena

INFORME DE RESULTADOS

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de las Playas 2025. Ayuntamiento de Cartagena

1. Introducción

Durante el ejercicio 2025 se ha llevado a cabo la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de las Playas del municipio de Cartagena con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios, equipamientos, accesibilidad, limpieza y seguridad de las playas.

Las encuestas permiten identificar fortalezas y áreas de mejora para continuar avanzando en la calidad de los servicios prestados y en la satisfacción de residentes y visitantes.

2. Perfil de los usuarios encuestados

Durante el periodo analizado se registraron un total de cinco encuestas válidas.

Las principales características de los participantes fueron:

- El 80% de los encuestados fueron hombres y el 20% mujeres.
- Las edades oscilaron entre los 34 y los 77 años.
- El 80% de los usuarios procedían de fuera del municipio de Cartagena, mientras que el 20% residían en Cartagena.

Las playas evaluadas fueron:

- Playa de Levante (Cabo de Palos).
- Playa Barco Perdido.
- Playa Honda (Mar Menor), que concentró el mayor número de respuestas.

3. Valoración de los servicios e infraestructuras

Aspectos mejor valorados

Los usuarios otorgaron las mejores puntuaciones a:

Aspecto evaluado	Valoración media
Seguridad prestada por Protección Civil	4,0
Estado de los lavapiés	3,6

Aspecto evaluado	Valoración media
Número de pasarelas y accesos	3,4
Número de lavapiés disponibles	3,2
Número de papeleras y puntos de recogida selectiva	3,2
Información aportada mediante carteles	3,0

La seguridad prestada por el personal de Protección Civil constituye el aspecto más valorado por los usuarios, reflejando la confianza y percepción positiva respecto a los servicios de vigilancia y socorrismo.

Aspectos con valoración intermedia

Las valoraciones medias obtenidas en los siguientes aspectos muestran un grado de satisfacción aceptable, aunque susceptible de mejora:

- Adecuación del número de aseos públicos: 2,8.
- Equipamientos y plazas reservadas para personas con movilidad reducida: 2,6.
- Estado de accesos a playa (pasarelas, rampas y escalones): 2,6.
- Calidad de los servicios náuticos y escuelas de vela: 2,5.
- Estado de los juegos infantiles: 2,5.
- Limpieza de las aguas de baño: 2,4.

Aspectos peor valorados

Los resultados muestran una menor satisfacción en:

Aspecto evaluado	Valoración media
Vigilancia de Policía Local	2,2
Calidad del servicio de chiringuitos y hamacas	2,25
Limpieza de la arena	2,0
Limpieza de aseos públicos	1,8

Las valoraciones más bajas se concentran en cuestiones relacionadas con la limpieza y determinados servicios complementarios existentes en las playas.

4. Necesidades detectadas

El 60% de los usuarios considera que faltan equipamientos o infraestructuras en las playas evaluadas.



Ayuntamiento
Cartagena

Entre las principales sugerencias destacan:

- Incrementar el número de pasarelas de acceso al agua.
- Habilitar más puntos de acceso a la playa.
- Mejorar determinados equipamientos destinados a facilitar la accesibilidad.

Estos resultados reflejan la importancia que los usuarios conceden a la accesibilidad y comodidad durante el uso de las playas.

5. Evolución percibida de las playas

Respecto a la evolución general de las playas:

- El 40% considera que la situación ha mejorado.
- El 20% considera que permanece igual.
- El 20% considera que ha empeorado.
- El resto no aporta una valoración concluyente.

La percepción general muestra una tendencia positiva, aunque existen aspectos concretos susceptibles de mejora.

6. Conclusiones

Los resultados obtenidos reflejan una valoración global moderadamente positiva de los servicios e instalaciones de las playas del municipio.

Entre las principales fortalezas destacan:

- La seguridad prestada por Protección Civil.
- El estado de los lavapiés.
- La existencia de pasarelas y elementos de accesibilidad.
- La información facilitada a los usuarios.

Por el contrario, las áreas que requieren una atención prioritaria son:

- La limpieza de aseos públicos.
- La limpieza de la arena.
- La mejora de determinados servicios complementarios.
- El refuerzo de la vigilancia policial.
- La ampliación de accesos y equipamientos accesibles.



Ayuntamiento
Cartagena

En conjunto, la encuesta pone de manifiesto una percepción favorable de las playas de Cartagena, al tiempo que proporciona información útil para orientar futuras actuaciones de mejora y continuar incrementando la calidad de los servicios ofrecidos a residentes y visitantes.