

**MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO INDICADORES 2019-2022**

INDICADOR	NIVEL DE REFERENCIA/ LÍMITE	PERIODICIDAD MEDICIÓN	RESULTADO GLOBAL AÑO 2019	RESULTADO GLOBAL AÑO 2020	RESULTADO GLOBAL AÑO 2021	RESULTADO GLOBAL AÑO 2022
Número de acciones de mejora implantadas	≥3	ANUAL	2	2	2	2
Número de infracciones producidas por incumplimiento de restricciones (incumplimiento ordenanza playas)	NA	ANUAL	86	146	141	139
Número de quejas recibidas por usuarios de playas en relación al servicio de seguridad	< 5%	MENSUAL				
Número de incidencias destacadas en salvamento	3000	ANUAL	802	255	255	1026
Número de quejas recibidas por usuarios de playas en relación al servicio de salvamento y primeros auxilios	< 5%	MENSUAL				
Número de no conformidades asociadas al servicio de salvamento y primeros auxilios	< 5	MENSUAL				
Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con la limpieza	<5 %	MENSUAL	13		6	
Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento	<5 %	MENSUAL			1	1
Controles microbiológicos (plataformas duchas y arena)	1	MENSUAL	100	100	100	100
Número de quejas por fallos en los accesos a personas con diversidad funcional	<5 %	MENSUAL				
Número de derrames de sustancias peligrosas		MENSUAL				
Número total de incidencias solucionadas (mantenimiento correctivo)	< 40	MENSUAL	76	56	56	38
Número de reclamaciones de clientes sobre hamacas	<5 %	ANUAL	2		2	
Número de reclamaciones de clientes sobre otros servicios de ocio	<5 %	ANUAL				1
Valoración de encuestas satisfacción	4	ANUAL		4,413	4,54	3,78
Total de quejas y sugerencias recibidas en playas	<50	ANUAL	15			13
Cumplimiento analíticas de agua	cumplimiento legislación	QUINCENAL	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Número de días con cierre de playa efectuado		ANUAL				
Controles microbiológicos arena y duchas	Bueno	MENSUAL	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
Número de usuarios informados en el punto de información	70	ANUAL	1225			
Nº de quejas recibidas en relación a los servicios ofrecidos en las playas adaptadas	< 5%	MENSUAL				
Satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos en las playas adaptadas	4	ANUAL		4,4	4,75	4,25
Nº Incidencias detectadas en relación a las instalaciones y equipamientos del punto accesible de playas	< 15	MENSUAL				