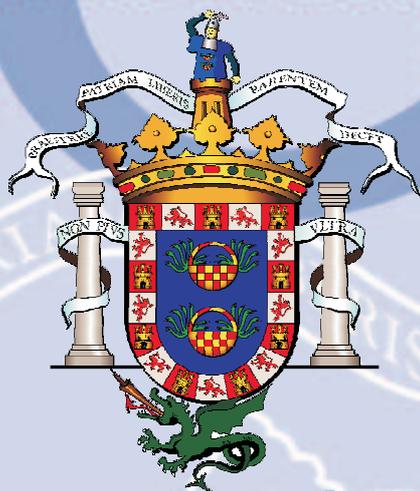


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
ATENCIÓN, COORDINACIÓN Y EMERGENCIAS 112
(1º SEMESTRE 2017)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 **ATENCIÓN DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (1º SEMESTRE 2017)** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2017.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 60 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE ACE 112 ATENCIÓN DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,08** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Capacidad de respuesta	60	3,92
Resolución	60	3,90
Cortesía y amabilidad en el trato	60	4,28
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la ciudad autónoma el servicio bomberos	60	4,08
Nivel de calidad general del servicio ACE- 112	60	4,08

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Capacidad de respuesta	70	3,3	26,7	96,7
Resolución	70	3,3	26,7	96,7
Cortesía y amabilidad en el trato	85	1,7	13,3	98,3
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la ciudad autónoma el servicio bomberos	81,6	1,7	16,7	98,3
Nivel de calidad general del servicio ACE-112	80	1,7	18,3	98,3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	35	58,3	58,3	58,3
	Masculino	25	41,7	41,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	12	20,0	20,0	20,0
	25 a 34 años	16	26,7	26,7	46,7
	35 a 44 años	9	15,0	15,0	61,7
	45 a 54 años	10	16,7	16,7	78,3
	55 a 64 años	6	10,0	10,0	88,3
	Más de 65 años	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	22	36,7	36,7	36,7
	Soltero/a	20	33,3	33,3	70,0
	Separado/a	10	16,7	16,7	86,7
	Viudo/a	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	8	13,3	13,3	13,3
	Estudios Primarios	15	25,0	25,0	38,3
	ESO	18	30,0	30,0	68,3
	BACHILLERATO	12	20,0	20,0	88,3
	F.P o similar	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,3	3,3	3,3
	Regular	16	26,7	26,7	30,0
	Bien	27	45,0	45,0	75,0
	Muy bien	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

RESOLUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,3	3,3	3,3
	Regular	16	26,7	26,7	30,0
	Bien	28	46,7	46,7	76,7
	Muy bien	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	8	13,3	13,3	15,0
	Bien	24	40,0	40,0	55,0
	Muy bien	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA
CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO BOMBEROS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	10	16,7	16,7	18,3
	Bien	32	53,3	53,3	71,7
	Muy bien	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	11	18,3	18,3	20,0
	Bien	30	50,0	50,0	70,0
	Muy bien	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



¿Es la primera vez que Ud. hace uso del 112?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	36,7	36,7	36,7
	No	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En caso afirmativo, señale a través de qué medio ha conocido el servicio 112

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POR PRENSA	3	5,0	14,3	14,3
	POR INTERNET	9	15,0	42,9	57,1
	POR OTROS USUARIOS	9	15,0	42,9	100,0
	Total	21	35,0	100,0	
Perdidos	Sistema	39	65,0		
Total		60	100,0		

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	17	28,3	28,3	28,3
	DE 2 A 5 VECES	28	46,7	46,7	75,0
	DE 6 A 10 VECES	11	18,3	18,3	93,3
	MÁS DE 10 VECES	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	