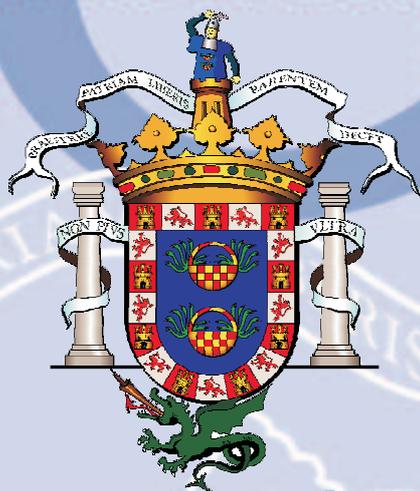


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS
(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 **SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO (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:** 17 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 SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Capacidad de respuesta	15	4,47
Resolución	16	4,31
Cortesía y amabilidad en el trato	17	4,35
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la ciudad autónoma el servicio bomberos	16	4,19
Nivel de calidad general del servicio EIS	17	4,47

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	93,3	0	6,7	100
Resolución	81,3	0	18,8	100
Cortesía y amabilidad en el trato	82,3	5,9	11,8	94,1
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la ciudad autónoma el servicio bomberos	81,3	6,3	12,5	93,7
Nivel de calidad general del servicio EIS	82,4	0	17,6	100

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	4	23,5	40,0	40,0
	Masculino	6	35,3	60,0	100,0
	Total	10	58,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	41,2		
Total		17	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	1	5,9	6,3	6,3
	25 a 34 años	3	17,6	18,8	25,0
	35 a 44 años	6	35,3	37,5	62,5
	45 a 54 años	2	11,8	12,5	75,0
	55 a 64 años	4	23,5	25,0	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	12	70,6	80,0	80,0
	Soltero/a	3	17,6	20,0	100,0
	Total	15	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,8		
Total		17	100,0		



Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	1	5,9	5,9	5,9
	Estudios Primarios	6	35,3	35,3	41,2
	ESO	2	11,8	11,8	52,9
	BACHILLERATO	3	17,6	17,6	70,6
	F.P o similar	2	11,8	11,8	82,4
	DIPLOMATURA	1	5,9	5,9	88,2
	LICENCIATURA	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	6,7	6,7
	Bien	6	35,3	40,0	46,7
	Muy bien	8	47,1	53,3	100,0
	Total	15	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,8		
Total		17	100,0		

RESOLUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	17,6	18,8	18,8
	Bien	5	29,4	31,3	50,0
	Muy bien	8	47,1	50,0	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		



CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Regular	2	11,8	11,8	17,6
	Bien	4	23,5	23,5	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	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	Muy mal	1	5,9	6,3	6,3
	Regular	2	11,8	12,5	18,8
	Bien	5	29,4	31,3	50,0
	Muy bien	8	47,1	50,0	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	17,6	17,6	17,6
	Bien	3	17,6	17,6	35,3
	Muy bien	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	