

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**

(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 **EL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS 2017** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 39 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 DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS** con un valor de **4,63** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	36	4,39
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	35	4,37
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	37	4,68
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	37	4,46
Nivel de Calidad general del Servicio	38	4,63

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	88,9	5,6	5,6	94,5
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	83	0	17,1	100
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	91,9	2,7	5,4	97
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	91,9	3	5,4	97,3
Nivel de Calidad general del Servicio	92,2	0	7,9	100

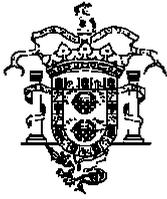
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

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



### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	11	28,2	37,9	37,9
	Hombre	18	46,2	62,1	100,0
	Total	29	74,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	25,6		
Total		39	100,0		

#### Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,1	5,6	5,6
	Regular	2	5,1	5,6	11,1
	Bien	10	25,6	27,8	38,9
	Muy bien	22	56,4	61,1	100,0
	Total	36	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	7,7		
Total		39	100,0		

#### Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	15,4	17,1	17,1
	Bien	10	25,6	28,6	45,7
	Muy bien	19	48,7	54,3	100,0
	Total	35	89,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	10,3		
Total		39	100,0		



**Valore la Cortesía y amabilidad en el trato**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,6	2,7	2,7
	Regular	2	5,1	5,4	8,1
	Bien	5	12,8	13,5	21,6
	Muy bien	29	74,4	78,4	100,0
	Total	37	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,1		
Total		39	100,0		

**Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,7	2,7
	Regular	2	5,1	5,4	8,1
	Bien	12	30,8	32,4	40,5
	Muy bien	22	56,4	59,5	100,0
	Total	37	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,1		
Total		39	100,0		

**Nivel de Calidad general del Servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,7	7,9	7,9
	Bien	8	20,5	21,1	28,9
	Muy bien	27	69,2	71,1	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		