

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
BOMBEROS (SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS,
PREVENCIÓN Y SALVAMENTO)**

(1º SEMESTRE 2016)

**CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
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 de **SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS (1º SEMESTRE 2016)** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 43 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	8	18,6	24,2	24,2
	Hombre	25	58,1	75,8	100,0
	Total	33	76,7	100,0	
Perdidos	Sistema	10	23,3		
Total		43	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	4,7	4,8	4,8
	25 a 34 años	10	23,3	23,8	28,6
	35 a 44 años	16	37,2	38,1	66,7
	45 a 54 años	8	18,6	19,0	85,7
	55 a 65 años	3	7,0	7,1	92,9
	Más de 65 años	3	7,0	7,1	100,0
Total		42	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		43	100,0		



3. 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 Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS** con un valor de 4,65 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	<i>N</i>	<i>Media</i>
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	42	4,54
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	43	4,51
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	43	4,76
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	41	4,65
Nivel de Calidad general del Servicio	43	4,65

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	1º SEMESTRE 2016			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	92,7	2,3	4,7	97
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	90,7	0	9,3	100
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	97,6	0	2,3	100
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	95	0	4,8	100
Nivel de Calidad general del Servicio	95,2	0	4,6	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.