

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:  
ATENCIÓN DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112  
(1º SEMESTRE 2016)**

**CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 usuarios/ ciudadanos del servicio de **ATENCIÓN DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (ACE-112) 1º SEMESTRE 2016** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre de 2016.
- **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 ATENCIÓN DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (ACE-112)** con un valor de **3,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	60	3,50
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	60	3,50
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	60	3,78
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	60	3,60
<b>Valore el Nivel de Calidad general del Servicio</b>	<b>60</b>	<b>3,56</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	1º SEMESTRE 2016			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la capacidad de respuesta	50,0	11,67	38,33	88
Valore la resolución	50	11,67	38,33	88
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	68,34	6,67	25	93
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la CAM, el servicio 112	53,33	8,33	38,33	92
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	51,66	8,33	40	92

<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.