

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS  
2016**

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios
  
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios 2016
  
- Informe General del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios 2016
  
- Anexo I. Tablas de frecuencias del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios 2016
  
- Anexo II. Comparativa interanual de descriptivos del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios
  
- Anexo III. Comparativa interanual del grado de satisfacción del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**



Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Seguridad Ciudadana, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



# **FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016**

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) MUESTRA.**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) CUESTIONARIO.**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) EVALUACIÓN.**



## 1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar el **SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS 2016** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que da Bomberos a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos del Servicio de Bomberos.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en Bomberos (2016)

## 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso el Servicio de Extinción y Prevención de incendios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.



#### 4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a del Servicio de Bomberos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de Bomberos 2016 y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en Bomberos 2016.

#### 5) CRONOGRAMA

<b>Colección de datos</b>	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2016. (Anual)
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Febrero 2017
<b>Análisis e Interpretación de los datos</b>	Junio 2016



## 6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, *a partir de un sondeo aleatorio* en Bomberos 2016 perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana.

El número de usuarios total de Servicios de Bomberos durante el 2016 ha sido de **68 encuestas**.

**El test de fiabilidad** está en 0,84. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra

## 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre Bomberos 2016. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## 8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios de 2016.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas al usuario/ ciudadano.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante:

1. Sexo:  Mujer  Hombre

2. Edad:

16 a 24 años	<input type="checkbox"/>
25 a 34 años	<input type="checkbox"/>
35 a 44 años	<input type="checkbox"/>
45 a 54 años	<input type="checkbox"/>
55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
+ de 65 años	<input type="checkbox"/>

3. Estado Civil:

Casado/a	<input type="checkbox"/>
Soltero/a	<input type="checkbox"/>
Separado/a	<input type="checkbox"/>
Viudo/a	<input type="checkbox"/>

4. Nivel de Estudios:

SIN ESTUDIOS	<input type="checkbox"/>	FP O SIMILAR	<input type="checkbox"/>
ESTUDIOS PRIMARIOS	<input type="checkbox"/>	DIPLOMATURA	<input type="checkbox"/>
ESO	<input type="checkbox"/>	LICENCIATURA	<input type="checkbox"/>
BACHILLERATO	<input type="checkbox"/>		

5. Indique, por favor, en la tabla siguiente la valoración que tiene para Ud. cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS / SERVICIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado.					
Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada.					
Cortesía y amabilidad en el trato.					
Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112.					
Nivel de calidad general del servicio.					

6. ¿Es la primera vez que Ud. hace uso del servicio de bomberos?  SI  NO

7. Indíquenos, cuántas veces ha usado el servicio al año:

- Una vez  De 6 a 10 veces  
 De 2 a 5 veces  Más de 10 veces

8. ¿Motivos por los que Ud. Utiliza el servicio? \_\_\_\_\_

9. Señale, si así lo estima conveniente, cualquier propuesta de mejora: \_\_\_\_\_

10. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?  SI  NO

10.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?  SI  NO

10.2. En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre Servicio de Extinción y Prevención de Incendios de la Ciudad de Melilla. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

## 10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en el Servicio de Bomberos de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios /ciudadanos en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**INFORME GENERAL SOBRE EL  
SERVICIO DE EXTINCIÓN  
Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2016**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS** durante el año 2016, perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la **satisfacción** del servicio que se presta en Bomberos 2016.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en el **SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS**, opiniones que los usuarios/ ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas llamadas de emergencias, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS DE MELILLA

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable. Todo los datos están extrapolados a 10.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS de Melilla 2016. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

### Estadísticos descriptivos del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios

	N	Media	Desv. típ.
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	65	0,65	9,23
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	66	0,61	9,03
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	66	0,47	9,48
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	64	0,54	9,31
Nivel de Calidad general del Servicio	66	0,53	9,36

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS 2016 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 9,36 SOBRE 10**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en Extinción y Prevención de Incendios”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **9,26 sobre 10**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General

**ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS**

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en Bomberos 2016 son:

▪ **INDIQUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	1,5
Regular (Conformidad)	4,6
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	93,8
Conformidad total (*)	98,4

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos





▪ **INDIQUE RESOLUCIÓN**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	6.1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	94
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **INDIQUE CORTESÍA Y AMABILIDAD**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	1,5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	98.5
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **INDIQUE VALORACIÓN DE LA INFLUENCIA, EN LA MEJORA DE SERVICIOS  
QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA, EL SERVICIO 112**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	3,1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	96,9
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



▪ **NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	97
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016**



## Tabla de frecuencia de los datos de Evaluación del Servicio de Extinción de Incendios 2016

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	13	19,1	28,9	28,9
	Hombre	32	47,1	71,1	100,0
	Total	45	66,2	100,0	
Perdidos	Sistema	23	33,8		
Total		68	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	2,9	3,0	3,0
	25 a 34 años	14	20,6	21,2	24,2
	35 a 44 años	27	39,7	40,9	65,2
	45 a 54 años	15	22,1	22,7	87,9
	55 a 65 años	4	5,9	6,1	93,9
	Más de 65 años	4	5,9	6,1	100,0
	Total		66	97,1	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		68	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	45	66,2	71,4	71,4
	Soltero/a	15	22,1	23,8	95,2
	Separado/a	1	1,5	1,6	96,8
	Viudo/a	2	2,9	3,2	100,0
	Total		63	92,6	100,0
Perdidos	Sistema	5	7,4		
Total		68	100,0		



### Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	6	8,8	9,0	9,0
	Estudios Primarios	23	33,8	34,3	43,3
	ESO	10	14,7	14,9	58,2
	Bachillerato	14	20,6	20,9	79,1
	FP o similar	6	8,8	9,0	88,1
	Diplomatura	5	7,4	7,5	95,5
	Licenciatura	3	4,4	4,5	100,0
	Total	67	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		68	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,5	1,5	1,5
	Regular	3	4,4	4,6	6,2
	Bien	16	23,5	24,6	30,8
	Muy bien	45	66,2	69,2	100,0
	Total	65	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,4		
Total		68	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	5,9	6,1	6,1
	Bien	24	35,3	36,4	42,4
	Muy bien	38	55,9	57,6	100,0
	Total	66	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		68	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,5	1,5	1,5
	Bien	15	22,1	22,7	24,2
	Muy bien	50	73,5	75,8	100,0
	Total	66	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		68	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	Regular	2	2,9	3,1	3,1
	Bien	18	26,5	28,1	31,3
	Muy bien	44	64,7	68,8	100,0
	Total	64	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,9		
Total		68	100,0		

**Nivel de Calidad general del Servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,9	3,0	3,0
	Bien	17	25,0	25,8	28,8
	Muy bien	47	69,1	71,2	100,0
	Total	66	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		68	100,0		

**¿ Es la primera vez que Ud. hace uso del servicio de bomberos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	61	89,7	91,0	91,0
	No	6	8,8	9,0	100,0
	Total	67	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		68	100,0		



**Indíquenos, cuántas veces ha usado el servicio al año**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	41	60,3	93,2	93,2
	De 2 a 5 veces	3	4,4	6,8	100,0
	Total	44	64,7	100,0	
Perdidos	Sistema	24	35,3		
Total		68	100,0		

**Señale, si así lo estima conveniente, cualquier propuesta de mejora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		67	98,5	98,5	98,5
	más teleoperadores	1	1,5	1,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## **ANEXO II**

# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**





## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE USUARIOS-ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

	Año 2013			Año 2014			Año 2015			Año 2016		
	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.	N	Media	Desv. típ.
<b>Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado</b>	83	4,69	0,76	84	4,71	0,74	65	4,65	0,67	65	9,23	0,65
<b>Resolución: En que grado se resolvió el motivo de su llamada</b>	85	4,65	0,67	83	4,67	0,77	65	4,52	0,71	66	9,03	0,61
<b>Cortesía y amabilidad en el trato</b>	85	4,74	0,66	84	4,88	0,50	65	4,60	0,66	66	9,48	0,47
<b>Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma</b>	82	4,68	0,63	84	4,61	0,92	64	4,63	0,72	64	9,31	0,54
<b>Nivel de Calidad general del Servicio</b>	<b>82</b>	<b>4,78</b>	<b>0,59</b>	<b>85</b>	<b>4,75</b>	<b>0,62</b>	<b>65</b>	<b>4,58</b>	<b>0,68</b>	<b>66</b>	<b>9,36</b>	<b>0,53</b>

Nota: Durante los años 2013 a 2015 se ha utilizado escala 1 al 5. A partir de 2016 se han extrapolado los datos a 10.

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO III**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN

		Indique la capacidad de respuesta	Indique la resolución	Indique la cortesía y amabilidad	Valoración de la influencia, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma	Indique el nivel de calidad general del servicio
<b>2012</b>	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	4,50%	0,00%	4,50%
	CONFORME	18,20%	9,50%	0,00%	4,50%	0,00%
	SATISFECHOS	81,80%	90,40%	95,40%	95,50%	95,40%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,90%</b>	<b>95,40%</b>	<b>100,00%</b>	<b>95,40%</b>
<b>2013</b>	INSATISFECHOS	2,40%	1,20%	2,40%	1,20%	1,20%
	CONFORME	3,60%	3,50%	1,20%	1,20%	1,20%
	SATISFECHOS	94,00%	95,30%	96,50%	97,60%	97,50%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>97,60%</b>	<b>98,80%</b>	<b>97,70%</b>	<b>98,80%</b>	<b>98,70%</b>
<b>2014</b>	INSATISFECHOS	2,40%	2,40%	0,00%	1,20%	1,20%
	CONFORME	2,40%	3,60%	1,20%	6,00%	2,40%
	SATISFECHOS	95,30%	94,00%	98,80%	92,90%	96,50%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,60%</b>	<b>98,80%</b>	<b>94,10%</b>	<b>98,90%</b>
<b>2015</b>	INSATISFECHOS	1,50%	1,50%	1,50%	1,60%	1,50%
	CONFORME	1,50%	3,10%	0,00%	4,70%	1,50%
	SATISFECHOS	96,90%	95,40%	98,50%	93,80%	96,90%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>98,40%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,50%</b>	<b>98,40%</b>
<b>2016</b>	INSATISFECHOS	1.5%	0%	0%	0%	0%
	CONFORME	4,60%	6.1%	1,50%	3,10%	3%
	SATISFECHOS	93,80%	94%	98.5%	96,90%	97%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>98,40%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA