

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: (ACE-112)
ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 2013
CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 **ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (ACE-112) (2013)** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 120 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	68	56,7	56,7	56,7
	Hombre	52	43,3	43,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	19	15,8	15,8	15,8
	25 a 34 años	30	25,0	25,0	40,8
	35 a 44 años	27	22,5	22,5	63,3
	45 a 54 años	17	14,2	14,2	77,5
	55 a 64 años	13	10,8	10,8	88,3
	+ de 65 años	14	11,7	11,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	43	35,8	35,8	35,8
	Soltero/ a	40	33,3	33,3	69,2
	Separado/ a	23	19,2	19,2	88,3
	Viudo/ a	14	11,7	11,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	11	9,2	9,2	9,2
	Estudios primarios	33	27,5	27,7	37,0
	ESO	29	24,2	24,4	61,3
	Bachillerato	28	23,3	23,5	84,9
	FP o similar	17	14,2	14,3	99,2
	Licenciatura	1	,8	,8	100,0
	Total	119	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		120	100,0		



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 ACE 112** con un valor de **8,23** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de EMERGENCIAS (2013)

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	120	8,08
Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	120	8,12
Cortesía y amabilidad en el trato	120	8,57
Cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	120	8,37
Nivel de Calidad general del Servicio	120	8,23

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	75	6,7	18,3	93,3
Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	75	5,9	19,2	94,2
Cortesía y amabilidad en el trato	86,7	4,1	9,2	95,9
Cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	81,7	4,1	14,2	95,9
Nivel de Calidad general del Servicio	79,2	5	15,8	95

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.