

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:
SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS 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 **SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS (2013)** perteneciente a la Consejería de Seguridad. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 88 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:

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	4	4,5	4,7	4,7
	25 a 34 años	22	25,0	25,6	30,2
	35 a 44 años	24	27,3	27,9	58,1
	45 a 54 años	24	27,3	27,9	86,0
	55 a 65 años	9	10,2	10,5	96,5
	Más de 65 años	3	3,4	3,5	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	54	61,4	64,3	64,3
	Soltero/a	18	20,5	21,4	85,7
	Separado/a	11	12,5	13,1	98,8
	Viudo/a	1	1,1	1,2	100,0
	Total	84	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,5		
Total		88	100,0		

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	9	10,2	10,2	10,2
	Estudios Primarios	27	30,7	30,7	40,9
	ESO	17	19,3	19,3	60,2
	Bachillerato	17	19,3	19,3	79,5
	FP o similar	5	5,7	5,7	85,2
	Diplomatura	6	6,8	6,8	92,0
	Licenciatura	7	8,0	8,0	100,0
	Total	88	100,0	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 BOMBEROS (2013)** con un valor de **9,56** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de **BOMBEROS (2013)**

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	83	9,37
Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	85	9,29
Cortesía y amabilidad en el trato	85	9,48
Cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	82	9,37
Nivel de Calidad general del Servicio	82	9,56

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	94	2,4	3,6	97,6
Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	95,3	1,2	3,5	98,8
Cortesía y amabilidad en el trato	96,4	2,4	1,2	97,6
Cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	97,6	1,2	1,2	98,8
Nivel de Calidad general Servicio	97,6	1,2	1,2	98,8

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.