

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
ATENCIÓN, COORDINACIÓN Y EMERGENCIAS 112**

**(1º SEMESTRE 2018)**

**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 sobre **ACE-112 (1º SEMESTRE 2018)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018
- **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 los servicios prestados por ACE-112** con un valor de **3,83** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	60	3,70
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	60	3,70
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	60	4,05
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	60	3,83
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	60	3,83

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	58,3	3,3	38,3	96,6
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	58,3	3,3	38,3	96,6
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	73,4	0	26,7	100,1
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	68,4	1,7	30	98,4
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	68,4	1,7	30	98,4

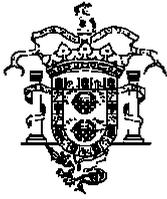
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.



## Tabla de frecuencia

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	28	46,7	46,7	46,7
	Hombre	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	13	21,7	21,7	21,7
	25 a 34 años	18	30,0	30,0	51,7
	35 a 44 años	9	15,0	15,0	66,7
	45 a 54 años	6	10,0	10,0	76,7
	55 a 64 años	7	11,7	11,7	88,3
	+ de 65 años	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	17	28,3	28,3	28,3
	Soltero/ a	17	28,3	28,3	56,7
	Separado/ a	16	26,7	26,7	83,3
	Viudo/ a	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	9	15,0	15,0	15,0
	Estudios primarios	16	26,7	26,7	41,7
	ESO	14	23,3	23,3	65,0
	Bachillerato	15	25,0	25,0	90,0
	FP o similar	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



**Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,3	3,3	3,3
	Regular	23	38,3	38,3	41,7
	Bien	26	43,3	43,3	85,0
	Muy bien	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,3	3,3	3,3
	Regular	23	38,3	38,3	41,7
	Bien	26	43,3	43,3	85,0
	Muy bien	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	26,7	26,7	26,7
	Bien	25	41,7	41,7	68,3
	Muy bien	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	18	30,0	30,0	31,7
	Bien	31	51,7	51,7	83,3
	Muy bien	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



**Valore el Nivel de Calidad general del Servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	18	30,0	30,0	31,7
	Bien	31	51,7	51,7	83,3
	Muy bien	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	