

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



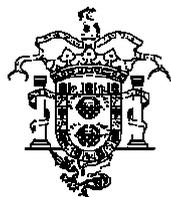
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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**

(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 **EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y EMERGENCIA 112 (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 ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 128 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 Y EMERGENCIA 112** con un valor de **3,88** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	128	3,72
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	128	3,73
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	128	4,09
Influencia en la mejora de los servicios que presta la CAM	128	3,88
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	128	3,88

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	58,6%	4,70%	36,70%	95,30%
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	59,40%	4,70%	35,90%	95,30%
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	76,60%	0,80%	22,70%	99,30%
Influencia en la mejora de los servicios que presta la CAM	68,70%	1,60%	29,70%	98,40%
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	68,70%	1,60%	29,70%	98,40%

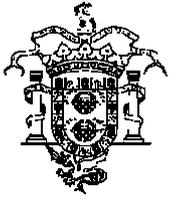
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	59	46,1	46,1	46,1
	Hombre	69	53,9	53,9	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Edad

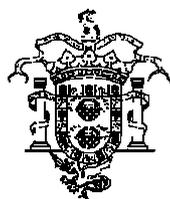
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	28	21,9	21,9	21,9
	25 a 34 años	37	28,9	28,9	50,8
	35 a 44 años	18	14,1	14,1	64,8
	45 a 54 años	16	12,5	12,5	77,3
	55 a 64 años	15	11,7	11,7	89,1
	+ de 65 años	14	10,9	10,9	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	35	27,3	27,3	27,3
	Soltero/ a	47	36,7	36,7	64,1
	Separado/ a	30	23,4	23,4	87,5
	Viudo/ a	16	12,5	12,5	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	21	16,4	16,4	16,4
	Estudios primarios	34	26,6	26,6	43,0
	ESO	38	29,7	29,7	72,7
	Bachillerato	23	18,0	18,0	90,6
	FP o similar	11	8,6	8,6	99,2
	Licenciatura	1	,8	,8	100,0
	Total	128	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	6	4,7	4,7	4,7
	Regular	47	36,7	36,7	41,4
	Bien	52	40,6	40,6	82,0
	Muy bien	23	18,0	18,0	100,0
	Total	128	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	6	4,7	4,7	4,7
	Regular	46	35,9	35,9	40,6
	Bien	53	41,4	41,4	82,0
	Muy bien	23	18,0	18,0	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Valore la cortesía y amabilidad en el trato

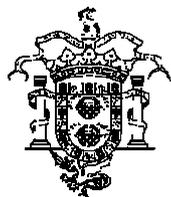
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	29	22,7	22,7	23,4
	Bien	55	43,0	43,0	66,4
	Muy bien	43	33,6	33,6	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

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	2	1,6	1,6	1,6
	Regular	38	29,7	29,7	31,3
	Bien	62	48,4	48,4	79,7
	Muy bien	26	20,3	20,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Valore el Nivel de Calidad general del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,6	1,6	1,6
	Regular	38	29,7	29,7	31,3
	Bien	62	48,4	48,4	79,7
	Muy bien	26	20,3	20,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0	



¿Es la primera vez que Ud. hace uso del 112?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	42	32,8	32,8	32,8
	No	86	67,2	67,2	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

En caso afirmativo, señale a través de que medio ha conocido el servicio 112

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por prensa	5	3,9	12,2	12,2
	Por Internet	16	12,5	39,0	51,2
	Por otros usuarios	20	15,6	48,8	100,0
	Total	41	32,0	100,0	
Perdidos	Sistema	87	68,0		
Total		128	100,0		

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	29	22,7	22,8	22,8
	De 6 a 10 veces	17	13,3	13,4	36,2
	de 2 a 5 veces	76	59,4	59,8	96,1
	Más de 10 veces	5	3,9	3,9	100,0
	Total	127	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		128	100,0		