

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:
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS 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 EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS 2018** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 65 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 DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS** con un valor de **4,80** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	65	4,68
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	60	4,82
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	64	4,91
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	64	4,73
Nivel de Calidad general del Servicio	64	4,80

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	93,9	3	3,1	97
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	98,3	1,7	0	98,3
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	98,5	1,6	0	98,5
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	92,2	1,6	6,3	98,5
Nivel de Calidad general del Servicio	98,5	1,6	0	98,5

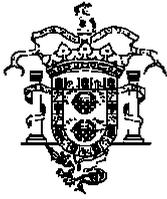
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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 FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	25	38,5	39,7	39,7
	Hombre	38	58,5	60,3	100,0
	Total	63	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		65	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	4,6	4,8	4,8
	25 a 34 años	15	23,1	23,8	28,6
	35 a 44 años	17	26,2	27,0	55,6
	45 a 54 años	15	23,1	23,8	79,4
	55 a 65 años	12	18,5	19,0	98,4
	Más de 65 años	1	1,5	1,6	100,0
	Total	63	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		65	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	44	67,7	68,8	68,8
	Soltero/a	15	23,1	23,4	92,2
	Separado/a	5	7,7	7,8	100,0
	Total	64	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	100,0		

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	5	7,7	7,7	7,7
	Estudios Primarios	13	20,0	20,0	27,7
	ESO	13	20,0	20,0	47,7
	Bachillerato	8	12,3	12,3	60,0
	FP o similar	15	23,1	23,1	83,1
	Diplomatura	5	7,7	7,7	90,8
	Licenciatura	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,5	1,5	1,5
	Mal	1	1,5	1,5	3,1
	Regular	2	3,1	3,1	6,2
	Bien	10	15,4	15,4	21,5
	Muy bien	51	78,5	78,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

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

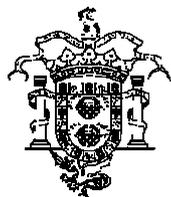
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,5	1,7	1,7
	Bien	8	12,3	13,3	15,0
	Muy bien	51	78,5	85,0	100,0
	Total	60	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	7,7		
Total		65	100,0		

Valore la Cortesía y amabilidad en el trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,5	1,6	1,6
	Bien	3	4,6	4,7	6,3
	Muy bien	60	92,3	93,8	100,0
	Total	64	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	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	Muy mal	1	1,5	1,6	1,6
	Regular	4	6,2	6,3	7,8
	Bien	5	7,7	7,8	15,6
	Muy bien	54	83,1	84,4	100,0
	Total	64	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	100,0		



Nivel de Calidad general del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,5	1,6	1,6
	Bien	9	13,8	14,1	15,6
	Muy bien	54	83,1	84,4	100,0
	Total	64	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	53	81,5	84,1	84,1
	No	10	15,4	15,9	100,0
	Total	63	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		65	100,0		

Indíquenos, cuántas veces ha usado el servicio al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	40	61,5	87,0	87,0
	De 2 a 5 veces	5	7,7	10,9	97,8
	De 6 a 10 veces	1	1,5	2,2	100,0
	Total	46	70,8	100,0	
Perdidos	Sistema	19	29,2		
Total		65	100,0		