

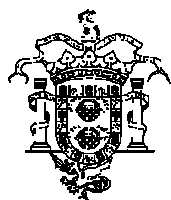
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 2019)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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, COORDINACIÓN Y EMERGENCIAS ACE-112 (1º SEMESTRE 2019)** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

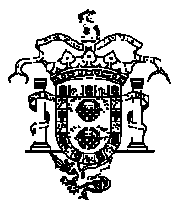
• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2019

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 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 ACE-112** con un valor de **3,73** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	40	3,60
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	40	3,60
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	40	3,95
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	40	3,73
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	40	3,73

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	1º SEMESTRE DE 2019			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	55	2.5	42.5	97.5
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	55	2.5	42.5	97.5
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	72.5	0	27.5	100
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	62.5	0	37.5	100
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	62.5	0	37.5	100

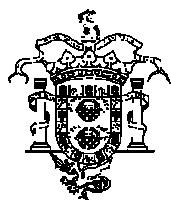
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	17	42,5	42,5	42,5
	Hombre	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Edad

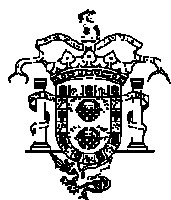
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	9	22,5	22,5	22,5
	25 a 34 años	12	30,0	30,0	52,5
	35 a 44 años	8	20,0	20,0	72,5
	45 a 54 años	4	10,0	10,0	82,5
	55 a 64 años	4	10,0	10,0	92,5
	+ de 65 años	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	12	30,0	31,6	31,6
	Soltero/ a	12	30,0	31,6	63,2
	Separado/ a	7	17,5	18,4	81,6
	Viudo/ a	7	17,5	18,4	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	6	15,0	15,0	15,0
	Estudios primarios	14	35,0	35,0	50,0
	ESO	9	22,5	22,5	72,5
	Bachillerato	7	17,5	17,5	90,0
	FP o similar	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Las incidencias se solventan en un plazo adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	17	42,5	42,5	45,0
	Bien	19	47,5	47,5	92,5
	Muy bien	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

En qué grado se resolvió el motivo de su llamada

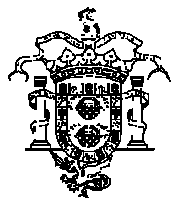
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	17	42,5	42,5	45,0
	Bien	19	47,5	47,5	92,5
	Muy bien	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Valore la cortesía y amabilidad en el trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	27,5	27,5	27,5
	Bien	20	50,0	50,0	77,5
	Muy bien	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	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	Regular	15	37,5	37,5	37,5
	Bien	21	52,5	52,5	90,0
	Muy bien	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Valore el Nivel de Calidad general del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	37,5	37,5	37,5
	Bien	21	52,5	52,5	90,0
	Muy bien	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	15	37,5	37,5	37,5
	No	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	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	1	2,5	9,1	9,1
	Por Internet	4	10,0	36,4	45,5
	Por otros usuarios	6	15,0	54,5	100,0
	Total	11	27,5	100,0	
Perdidos	Sistema	29	72,5		
Total		40	100,0		

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	12	30,0	30,0	30,0
	De 6 a 10 veces	6	15,0	15,0	45,0
	de 2 a 5 veces	20	50,0	50,0	95,0
	Más de 10 veces	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	