

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
EMERGENCIAS 112 2019**

**CONSEJERÍA DE CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 **ATENCIÓN, COORDINACIÓN Y EMERGENCIAS ACE-112 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 ejercicio 2019

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 120 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 **3,70** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	120	3,54
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	120	3,54
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	119	3,94
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	120	3,70
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	120	3,70

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	53.3%	5%	41.7%	95%
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	53.3%	5%	41.7%	95%
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	72.3%	0	27.7%	100%
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	61.6%	1.7%	36.7%	98.3%
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	61.6%	1.7%	36.7%	98.3%

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	60	50,0	50,0	50,0
	Hombre	60	50,0	50,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	30	25,0	25,0	25,0
	25 a 34 años	32	26,7	26,7	51,7
	35 a 44 años	23	19,2	19,2	70,8
	45 a 54 años	12	10,0	10,0	80,8
	55 a 64 años	12	10,0	10,0	90,8
	+ de 65 años	11	9,2	9,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	35	29,2	29,7	29,7
	Soltero/ a	41	34,2	34,7	64,4
	Separado/ a	27	22,5	22,9	87,3
	Viudo/ a	15	12,5	12,7	100,0
	Total	118	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		120	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	12	10,0	10,1	10,1
	Estudios primarios	41	34,2	34,5	44,5
	ESO	28	23,3	23,5	68,1
	Bachillerato	25	20,8	21,0	89,1
	FP o similar	13	10,8	10,9	100,0
	Total	119	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		120	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	5,0	5,0	5,0
	Regular	50	41,7	41,7	46,7
	Bien	57	47,5	47,5	94,2
	Muy bien	7	5,8	5,8	100,0
	Total	120	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	5,0	5,0	5,0
	Regular	50	41,7	41,7	46,7
	Bien	57	47,5	47,5	94,2
	Muy bien	7	5,8	5,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Valore la cortesía y amabilidad en el trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	33	27,5	27,7	27,7
	Bien	60	50,0	50,4	78,2
	Muy bien	26	21,7	21,8	100,0
	Total	119	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		120	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	1,7	1,7	1,7
	Regular	44	36,7	36,7	38,3
	Bien	62	51,7	51,7	90,0
	Muy bien	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Valore el Nivel de Calidad general del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,7	1,7	1,7
	Regular	44	36,7	36,7	38,3
	Bien	62	51,7	51,7	90,0
	Muy bien	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	36	30,0	30,0	30,0
	No	84	70,0	70,0	100,0
	Total	120	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	3	2,5	9,7	9,7
	Por Internet	9	7,5	29,0	38,7
	Por otros usuarios	19	15,8	61,3	100,0
	Total	31	25,8	100,0	
Perdidos	Sistema	89	74,2		
Total		120	100,0		



Indíquenos cuántas veces ha usado el 112

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	31	25,8	25,8	25,8
	De 6 a 10 veces	18	15,0	15,0	40,8
	de 2 a 5 veces	67	55,8	55,8	96,7
	Más de 10 veces	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Motivos por los que Ud. utiliza el 112?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Cuando necesito ayuda	13	1,7	1,7
	Llamada gratuita	32	26,7	26,7
	Me lo recomendaron	4	3,3	3,3
	Necesitaba una ambulancia	2	1,7	1,7
	No me gustó	1	,8	,8
	Para contactar con los cuerpos de seguridad	1	,8	,8
	Para información	25	20,8	20,8
	Por la amabilidad	12	9,2	9,2
	Por la rapidez	10	8,3	8,3
	Por ser un centro de emergencias	8	6,7	6,7
	Por una emergencia	2	,8	,8
	Porque el número es fácil de recordar	6	4,2	4,2
	Porque necesito saber un nº de teléfono	1	,8	,8
	Resuelven problemas	4	3,3	3,3
	Siempre contestan al teléfono	1	,8	,8
	Total	120	100,0	100,0