

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:
SERVICIO DE BOMBEROS 2019**

**CONSEJERÍA DE CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
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 (EIS-2019)** 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 2019

- **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 **4,65** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|----|-------|
| Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado | 62 | 4,53 |
| Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada | 61 | 4,64 |
| Valore la Cortesía y amabilidad en el trato | 62 | 4,82 |
| Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos | 62 | 4,50 |
| Nivel de Calidad general del Servicio | 62 | 4,65 |

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 | 87.10 | 3.20 | 9.70 | 96.80 |
| Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada | 92 | 3.30 | 4.90 | 96.70 |
| Valore la Cortesía y amabilidad en el trato | 96.80 | 3.20 | 0.00 | 96.80 |
| Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos | 87.10 | 4.80 | 8.10 | 95.20 |
| Nivel de Calidad general del Servicio | 93.60 | 3.20 | 3.20 | 96.80 |

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 | 25 | 38,5 | 39,1 | 39,1 |
| | Hombre | 39 | 60,0 | 60,9 | 100,0 |
| | Total | 64 | 98,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,5 | | |
| Total | | 65 | 100,0 | | |

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 16 a 24 años | 5 | 7,7 | 7,8 | 7,8 |
| | 25 a 34 años | 15 | 23,1 | 23,4 | 31,3 |
| | 35 a 44 años | 14 | 21,5 | 21,9 | 53,1 |
| | 45 a 54 años | 19 | 29,2 | 29,7 | 82,8 |
| | 55 a 65 años | 9 | 13,8 | 14,1 | 96,9 |
| | Más de 65 años | 2 | 3,1 | 3,1 | 100,0 |
| Total | | 64 | 98,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,5 | | |
| Total | | 65 | 100,0 | | |

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 47 | 72,3 | 72,3 | 72,3 |
| | Soltero/a | 13 | 20,0 | 20,0 | 92,3 |
| | Separado/a | 4 | 6,2 | 6,2 | 98,5 |
| | Viudo/a | 1 | 1,5 | 1,5 | 100,0 |
| | Total | | 65 | 100,0 | 100,0 |



| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sin estudios | 4 | 6,2 | 6,3 | 6,3 |
| | Estudios Primarios | 15 | 23,1 | 23,4 | 29,7 |
| | ESO | 9 | 13,8 | 14,1 | 43,8 |
| | Bachillerato | 13 | 20,0 | 20,3 | 64,1 |
| | FP o similar | 11 | 16,9 | 17,2 | 81,3 |
| | Diplomatura | 7 | 10,8 | 10,9 | 92,2 |
| | Licenciatura | 5 | 7,7 | 7,8 | 100,0 |
| | Total | 64 | 98,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,5 | | |
| Total | | 65 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 3,1 | 3,2 | 3,2 |
| | Regular | 6 | 9,2 | 9,7 | 12,9 |
| | Bien | 9 | 13,8 | 14,5 | 27,4 |
| | Muy bien | 45 | 69,2 | 72,6 | 100,0 |
| | Total | 62 | 95,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4,6 | | |
| Total | | 65 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 3,1 | 3,3 | 3,3 |
| | Regular | 3 | 4,6 | 4,9 | 8,2 |
| | Bien | 8 | 12,3 | 13,1 | 21,3 |
| | Muy bien | 48 | 73,8 | 78,7 | 100,0 |
| | Total | 61 | 93,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 6,2 | | |
| Total | | 65 | 100,0 | | |



Valore la Cortesía y amabilidad en el trato

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 3,1 | 3,2 | 3,2 |
| | Bien | 3 | 4,6 | 4,8 | 8,1 |
| | Muy bien | 57 | 87,7 | 91,9 | 100,0 |
| | Total | 62 | 95,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4,6 | | |
| 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 |
| | Mal | 2 | 3,1 | 3,2 | 4,8 |
| | Regular | 5 | 7,7 | 8,1 | 12,9 |
| | Bien | 11 | 16,9 | 17,7 | 30,6 |
| | Muy bien | 43 | 66,2 | 69,4 | 100,0 |
| | Total | 62 | 95,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4,6 | | |
| Total | | 65 | 100,0 | | |

Nivel de Calidad general del Servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 3,1 | 3,2 | 3,2 |
| | Regular | 2 | 3,1 | 3,2 | 6,5 |
| | Bien | 10 | 15,4 | 16,1 | 22,6 |
| | Muy bien | 48 | 73,8 | 77,4 | 100,0 |
| | Total | 62 | 95,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4,6 | | |
| Total | | 65 | 100,0 | | |



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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 52 | 80,0 | 83,9 | 83,9 |
| | No | 10 | 15,4 | 16,1 | 100,0 |
| | Total | 62 | 95,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4,6 | | |
| Total | | 65 | 100,0 | | |

Indíquenos, cuántas veces ha usado el servicio al año

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Una vez | 37 | 56,9 | 84,1 | 84,1 |
| | De 2 a 5 veces | 7 | 10,8 | 15,9 | 100,0 |
| | Total | 44 | 67,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 21 | 32,3 | | |
| Total | | 65 | 100,0 | | |