

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO:  
ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS  
112 (1º SEMESTRE 2022)  
SEGURIDAD CIUDADANA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 público: **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (1º SEMESTRE 2022)** perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 40 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **3,78** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la capacidad de respuesta: las incidencias se solventan en un plazo adecuado	40	3,63
Valore la resolución: en qué grado se resolvió el motivo de su llamada	40	3,65
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	40	4,08
Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112	40	3,78
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	40	<b>3,78</b>

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

PRIMER SEMESTRE 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la capacidad de respuesta: las incidencias se solventan en un plazo adecuado	0%	42,5%	57,5%	100%
Valore la resolución: en qué grado se resolvió el motivo de su llamada	0%	40%	60%	100%
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	0%	20%	80%	100%
Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112	0%	30%	70%	100%
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	0%	30%	70%	100%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



### **3. TABLAS DE FRECUENCIA**

#### **Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	18	45,0	45,0	45,0
	Masculino	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

#### **Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	11	27,5	27,5	27,5
	25 a 34 años	9	22,5	22,5	50,0
	35 a 44 años	7	17,5	17,5	67,5
	45 a 54 años	7	17,5	17,5	85,0
	55 a 64 años	3	7,5	7,5	92,5
	Más 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	10	25,0	25,0	25,0
	Soltero/a	17	42,5	42,5	67,5
	Separado/a	8	20,0	20,0	87,5
	Viudo/a	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

#### **Nivel de Estudios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	7	17,5	17,5	17,5
	Estudios Primarios	14	35,0	35,0	52,5
	ESO	9	22,5	22,5	75,0
	BACHILLERATO	6	15,0	15,0	90,0
	F.P o similar	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[CAPACIDAD DE RESPUESTA]



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	42,5	42,5	42,5
	Bien	21	52,5	52,5	95,0
	Muy bien	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**[RESOLUCIÓN]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	40,0	40,0	40,0
	Bien	22	55,0	55,0	95,0
	Muy bien	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**[CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	20,0	20,0	20,0
	Bien	21	52,5	52,5	72,5
	Muy bien	11	27,5	27,5	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	12	30,0	30,0	30,0
	Bien	25	62,5	62,5	92,5
	Muy bien	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	30,0	30,0	30,0
	Bien	25	62,5	62,5	92,5
	Muy bien	3	7,5	7,5	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	8	20,0	20,0	20,0
	No	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, señale a través de qué medio ha conocido el servicio 112?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POR PRENSA	1	2,5	12,5	12,5
	POR INTERNET	3	7,5	37,5	50,0
	POR OTROS USUARIOS	4	10,0	50,0	100,0
	Total	8	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	32	80,0		
Total		40	100,0		

**Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	7	17,5	17,5	17,5
	DE 2 A 5 VECES	27	67,5	67,5	85,0
	DE 6 A 10 VECES	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Motivos por los que Ud. utiliza el 112**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Es fácil de recordar el número de teléfono	1	2,5	2,5	2,5
	Llamada gratuita	10	25,0	25,0	27,5
	Me lo recomendaron	2	5,0	5,0	32,5
	Para información	12	30,0	30,0	62,5
	Por la rapidez	4	10,0	10,0	72,5
	Por ser un C. de emergencias	1	2,5	2,5	75,0
	Porque necesitaba ayuda	5	12,5	12,5	87,5
	Son muy amables	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**¿Ha solicitado Ud. alguna vez la actuación de la Policía Local?**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	25	62,5	64,1	64,1
	No	14	35,0	35,9	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

**En caso afirmativo, cómo valoraría Ud. dicho servicio del 1 (muy mal) a 5 (muy bien)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,5	3,8	3,8
	Mal	8	20,0	30,8	34,6
	Regular	12	30,0	46,2	80,8
	Bien	5	12,5	19,2	100,0
	Total	26	65,0	100,0	
Perdidos	Sistema	14	35,0		
Total		40	100,0		

**Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora al respecto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		40	100,0	100,0	100,0