

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 2024

**CONSEJERÍA DE 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 Administración Pública, 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: **SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 2024** perteneciente a la Consejería de 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 año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 119 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 y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **3,85** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
CAPACIDAD DE RESPUESTA	119	3,55
RESOLUCIÓN	119	3,60
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	119	4,03
VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112	119	3,86
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	119	3,85

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
CAPACIDAD DE RESPUESTA	2,5%	39,5%	58%	97,5%
RESOLUCIÓN	2,5%	37,8%	59,7%	97,5%
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	0,8%	16,8%	82,4%	99,2%
VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112	0,8%	23,5%	75,7%	99,2%
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	0,8%	23,6%	75,6%	99,2%

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

² Conformes: Es el valor *regular*

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

⁴ 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	55	46,2	46,6	46,6
	Masculino	63	52,9	53,4	100,0
	Total	118	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		119	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	23	19,3	19,3	19,3
	25 a 34 años	31	26,1	26,1	45,4
	35 a 44 años	36	30,3	30,3	75,6
	45 a 54 años	18	15,1	15,1	90,8
	55 a 64 años	3	2,5	2,5	93,3
	Más de 65 años	8	6,7	6,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	23	19,3	19,3	19,3
	Soltero/a	49	41,2	41,2	60,5
	Separado/a	30	25,2	25,2	85,7
	Viudo/a	17	14,3	14,3	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	17	14,3	14,3	14,3
	Estudios Primarios	32	26,9	26,9	41,2
	ESO	32	26,9	26,9	68,1
	BACHILLERATO	22	18,5	18,5	86,6
	F.P o similar	15	12,6	12,6	99,2
	DIPLOMATURA	1	,8	,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	2	1,7	1,7	2,5
	Regular	47	39,5	39,5	42,0
	Bien	68	57,2	57,2	99,2
	Muy bien	1	,8	,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

RESOLUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	2	1,7	1,7	2,5
	Regular	45	37,8	37,8	40,3
	Bien	67	56,3	56,3	96,6
	Muy bien	4	3,4	3,4	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	20	16,8	16,8	17,6
	Bien	71	59,7	59,7	77,3
	Muy bien	27	22,7	22,7	100,0
	Total	119	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	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	28	23,5	23,5	24,4
	Bien	76	63,9	63,9	88,2
	Muy bien	14	11,8	11,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	28	23,6	23,6	24,4
	Bien	77	64,7	64,7	89,1
	Muy bien	13	10,9	10,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	33	27,7	27,7	27,7
	No	86	72,3	72,3	100,0
	Total	119	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	4	3,4	12,5	12,5
	POR INTERNET	9	7,6	28,1	40,6
	POR OTROS USUARIOS	19	16,0	59,4	100,0
	Total	32	26,9	100,0	
Perdidos	Sistema	87	73,1		
Total		119	100,0		

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	23	19,3	19,7	19,7
	DE 2 A 5 VECES	63	52,9	53,8	73,5
	DE 6 A 10 VECES	28	23,5	23,9	97,4
	MÁS DE 10 VECES	3	2,5	2,6	100,0
	Total	117	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		119	100,0		

Motivos por los que Ud. utiliza el 112

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	,8	,8	,8
Cuando necesito ayuda	20	16,8	16,8	17,6
Es fácil de recordar	3	2,5	2,5	20,2
Llamada gratuita	33	27,7	27,7	47,9
Me hablaron muy bien del personal	1	,8	,8	48,7
Me lo recomendaron	1	,8	,8	49,6
Necesitaba la intervención de la policía.	1	,8	,8	50,4
Para información	22	18,5	18,5	68,9
Para resolver problemas	6	5,0	5,0	73,9
Por la rapidez	4	3,4	3,4	77,3
Por la rapidez en responder el teléfono	1	,8	,8	78,2
Por recomendación	4	3,4	3,4	81,5
Por ser de emergencias	6	5,0	5,0	86,6
Por ser un caso de emergencia	5	4,2	4,2	90,8
Porque solventan los problemas del ciudadano	1	,8	,8	91,6
Resolución de problemas.	2	1,7	1,7	93,3
Son muy amables	8	6,7	6,7	100,0
Total	119	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Sí	80	67,2	67,8	67,8
No	38	31,9	32,2	100,0
Total	118	99,2	100,0	
Perdidos				
Sistema	1	,8		
Total	119	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	14	11,8	18,9	18,9
	Mal	23	19,3	31,1	50,0
	Regular	33	27,7	44,6	94,6
	Bien	4	3,4	5,4	100,0
	Total	74	62,2	100,0	
Perdidos	Sistema	45	37,8		
Total		119	100,0		