

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS:
SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS 2014
CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 del **SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS 2014** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 87 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	15	17,2	20,8	20,8
	Hombre	57	65,5	79,2	100,0
	Total	72	82,8	100,0	
Perdidos	Sistema	15	17,2		
Total		87	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	3,4	3,5	3,5
	25 a 34 años	12	13,8	14,0	17,4
	35 a 44 años	29	33,3	33,7	51,2
	45 a 54 años	28	32,2	32,6	83,7
	55 a 65 años	10	11,5	11,6	95,3
	Más de 65 años	4	4,6	4,7	100,0
	Total	86	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		87	100,0		

3. 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 Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS 2014*** con un valor de **9,50** sobre 10.



Estadísticos descriptivos

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	84	9,42
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	83	9,34
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	84	9,76
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	84	9,21
Nivel de Calidad general del Servicio	85	9,50

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	95,2	2,4	2,4	97,6
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	94,0	2,4	3,6	97,6
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	98,8	1,2	0	98,8
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	92,9	6,0	1,2	94,1
Nivel de Calidad general del Servicio	96,5	1,2	2,4	98,9

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.