

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:
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE
EMERGENCIAS 112 2021
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: **SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 2021** perteneciente a Seguridad Ciudadana.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 60 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 de los servicios prestados por ACE-112** con un valor de **3,90** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la capacidad de respuesta: las incidencias se solventan en un plazo adecuado	60	3,70
Valore la resolución: en qué grado se resolvió el motivo de su llamada	60	3,72
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	60	4,17
Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112	60	3,90
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	60	3,90

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la capacidad de respuesta: las incidencias se solventan en un plazo adecuado	1,7%	31,7%	66,6%	98,3%
Valore la resolución: en qué grado se resolvió el motivo de su llamada	1,7%	31,7%	66,6%	98,3%
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	0%	15%	85%	100%
Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112	0%	26,7%	73,3%	100%
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	0%	26,7%	73,3%	100%

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	27	45,0	45,0	45,0
	Masculino	33	55,0	55,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	15	25,0	26,3	26,3
	25 a 34 años	15	25,0	26,3	52,6
	35 a 44 años	13	21,7	22,8	75,4
	45 a 54 años	7	11,7	12,3	87,7
	55 a 64 años	7	11,7	12,3	100,0
	Total	57	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,0		
Total		60	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	18	30,0	30,0	30,0
	Soltero/a	23	38,3	38,3	68,3



Separado/a	13	21,7	21,7	90,0
Viudo/a	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Nivel de Estudios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sin estudios	8	13,3	13,3	13,3
Estudios Primarios	16	26,7	26,7	40,0
ESO	18	30,0	30,0	70,0
BACHILLERATO	12	20,0	20,0	90,0
F.P o similar	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

CAPACIDAD DE RESPUESTA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	1,7	1,7	1,7
Regular	19	31,7	31,7	33,3
Bien	37	61,7	61,7	95,0
Muy bien	3	5,0	5,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	



RESOLUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	19	31,7	31,7	33,3
	Bien	36	60,0	60,0	93,3
	Muy bien	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	15,0	15,0	15,0
	Bien	32	53,3	53,3	68,3
	Muy bien	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	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	16	26,7	26,7	26,7
	Bien	34	56,7	56,7	83,3
	Muy bien	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	26,7	26,7	26,7
	Bien	34	56,7	56,7	83,3
	Muy bien	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	15	25,0	25,4	25,4
	No	44	73,3	74,6	100,0
	Total	59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POR INTERNET	5	8,3	35,7	35,7
	POR OTROS USUARIOS	9	15,0	64,3	100,0
	Total	14	23,3	100,0	
Perdidos	Sistema	46	76,7		
Total		60	100,0		

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	14	23,3	23,3	23,3



DE 2 A 5 VECES	34	56,7	56,7	80,0
DE 6 A 10 VECES	11	18,3	18,3	98,3
MÁS DE 10 VECES	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Motivos por los que Ud. utiliza el 112

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Ayudan a los ciudadanos	1	1,7	1,7	1,7
Cuando necesito ayuda	2	3,3	3,3	5,0
Es fácil de recordar	4	6,7	6,7	11,7
Llamada gratuita	18	30,0	30,0	41,7
Me lo recomendaron	4	6,7	6,7	48,3
Para información	15	25,0	25,0	73,3
Por la rapidez	2	3,3	3,3	76,7
Por ser un centro de emergencias	5	8,3	8,3	85,0
Solventan los problemas	3	5,0	5,0	90,0
Son muy amables	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	