

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE  
EMERGENCIAS 112 2024  
SEGURIDAD CIUDADANA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

## ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112.
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 (2024)
- Informe General del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 (2024)
- Anexo I. Tablas de frecuencia del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 (2024)
- Anexo II. Tabla Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112.
- Anexo III. Tabla Comparativa Interanual del Grado de Satisfacción del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112.

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos. Para ello podéis contar con la Dirección General de Administración Pública que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Seguridad Ciudadana, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

# **FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024**

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVOS**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**

## 1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (2024)** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en Emergencias 112 a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de Emergencias 112.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en Emergencias 112 (2024)

## 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una unidad de análisis específica, como es en este caso Emergencias 112 de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado a través de encuestas personalizadas por el personal del mismo servicio, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

#### 4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación, de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ ciudadano de Emergencias 112 de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de Emergencias 112 y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en Emergencias 112.

#### 5) CRONOGRAMA

| <b>Colección de datos</b>                     | En periodos mensuales durante toda la ejecución 2024. (Anual) |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Introducción y Tabulación de los datos</b> | Febrero 2025                                                  |
| <b>Análisis e Interpretación de los datos</b> | Marzo 2025                                                    |



## 6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en ACE 112 perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana.

El número total de ACE 112 ha sido de **119 encuestas**.

El test de fiabilidad está en 0,94. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

## 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ ciudadano sobre Emergencias 112. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

## 8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande. Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc, destinado a los usuarios de Emergencias 112.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.



Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadores al usuario/ ciudadano.

El modelo de cuestionario es el siguiente:

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante:

**1. Sexo:** ☐ **Mujer** ☐ **Hombre**

**2. Edad:**

|              |                          |
|--------------|--------------------------|
| 16 a 24 años | <input type="checkbox"/> |
| 25 a 34 años | <input type="checkbox"/> |
| 35 a 44 años | <input type="checkbox"/> |
| 45 a 54 años | <input type="checkbox"/> |
| 55 a 64 años | <input type="checkbox"/> |
| + de 65 años | <input type="checkbox"/> |

**3. Estado Civil:**

|            |                          |
|------------|--------------------------|
| Casado/a   | <input type="checkbox"/> |
| Soltero/a  | <input type="checkbox"/> |
| Separado/a | <input type="checkbox"/> |
| Viudo/a    | <input type="checkbox"/> |

**4. Nivel de Estudios:**

|                    |                          |              |                          |
|--------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| SIN ESTUDIOS       | <input type="checkbox"/> | FP O SIMILAR | <input type="checkbox"/> |
| ESTUDIOS PRIMARIOS | <input type="checkbox"/> | DIPLOMATURA  | <input type="checkbox"/> |
| ESO                | <input type="checkbox"/> | LICENCIATURA | <input type="checkbox"/> |
| BACHILLERATO       | <input type="checkbox"/> |              |                          |

**5. Indique, por favor, en la tabla siguiente la valoración que tiene para Ud. cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).**

| ASPECTOS / SERVICIOS                                                                                      | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|---|---|---|
| <b>Capacidad de respuesta:</b> Las incidencias se solventan en un plazo adecuado.                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Resolución:</b> En qué grado se resolvió el motivo de su llamada.                                      | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Cortesía y amabilidad en el trato.</b>                                                                 | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112.</b> | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Nivel de calidad general del servicio.</b>                                                             | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |

**5. 1. ¿Es la primera vez que Ud. hace uso del 112?** ☐ **SI** ☐ **NO**

**5.2. En caso afirmativo, señale a través de que medio ha conocido el servicio 112:**

- ☐ Por prensa ☐ Por otros usuarios  
☐ Por Internet ☐ Otros medios

**6. Indíquenos, cuántas veces ha usado el servicio 112 al año:**

- ☐ Una vez ☐ De 6 a 10 veces  
☐ De 2 a 5 veces ☐ Más de 10 veces

**7. ¿Motivos por los que Ud. utiliza el 112?**

\_\_\_\_\_

**8. ¿Ha solicitado Ud. alguna vez la actuación de la Policía Local?** ☐ **SI** ☐ **NO**

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

|             |                          |
|-------------|--------------------------|
| 1- Muy mal  | <input type="checkbox"/> |
| 2- Mal      | <input type="checkbox"/> |
| 3- Regular  | <input type="checkbox"/> |
| 4- Bien     | <input type="checkbox"/> |
| 5- Muy bien | <input type="checkbox"/> |

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

---

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## 9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/ usuario tiene sobre ACE 112 de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

## 10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirán los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en Emergencias 112 de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que han emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios/ ciudadanos en esta evaluación, permite hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto y ver el perfil social de los usuarios/ as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

**INFORME GENERAL SOBRE  
ATENCIÓN TELEFÓNICA Y  
COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS  
112  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2024**

El informe sobre la Evaluación de la Calidad de **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112** durante el año **2024**, perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en Emergencias 112.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112**, opiniones que los usuarios/ ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas llamadas de emergencia, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios/ ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que se presta y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.

## **ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (2024)**

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 de Melilla 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (2024)</b>            |          |              |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|-------------------|
|                                                                                                          | <b>N</b> | <b>Media</b> | <b>Desv. típ.</b> |
| <b>Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado</b>               | 119      | 3,55         | ,592              |
| <b>Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada</b>                            | 119      | 3,60         | ,629              |
| <b>Valore la cortesía y amabilidad en el trato</b>                                                       | 119      | 4,03         | ,688              |
| <b>Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112</b> | 119      | 3,86         | ,642              |
| <b>Valore el Nivel de Calidad general del Servicio</b>                                                   | 119      | 3,85         | ,633              |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 3,85 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en Atención, Coordinación y Emergencias 112”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,76 sobre 5**, lo que arroja una **valoración algo menor** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

|                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (2024)</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en Emergencias 112 son:

- **Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado**

| CALIFICACIÓN                 | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 2,5%                  |
| Regular (Conformidad)        | 39,5%                 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 58%                   |
| Conformidad total (*)        | 97,5%                 |

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada**

| <b>CALIFICACIÓN</b>                 | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|-------------------------------------|------------------------------|
| <b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b> | 2,5%                         |
| <b>Regular (Conformidad)</b>        | 37,8%                        |
| <b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b> | 59,7%                        |
| <b>Conformidad total (*)</b>        | 97,5%                        |

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la cortesía y amabilidad en el trato**

| <b>CALIFICACIÓN</b>                 | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|-------------------------------------|------------------------------|
| <b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b> | 0,8%                         |
| <b>Regular (Conformidad)</b>        | 16,8%                        |
| <b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b> | 82,4%                        |
| <b>Conformidad total (*)</b>        | 99,2%                        |

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112**

| <b>CALIFICACIÓN</b>                 | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|-------------------------------------|------------------------------|
| <b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b> | 0,8%                         |
| <b>Regular (Conformidad)</b>        | 23,5%                        |
| <b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b> | 75,7%                        |
| <b>Conformidad total (*)</b>        | 99,2%                        |

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore el Nivel de Calidad general del Servicio**

| <b>CALIFICACIÓN</b>                 | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|-------------------------------------|------------------------------|
| <b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b> | 0,8%                         |
| <b>Regular (Conformidad)</b>        | 23,6%                        |
| <b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b> | 75,6%                        |
| <b>Conformidad total (*)</b>        | 99,2%                        |

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024**

## TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (2024)

### Sexo

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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             |                      |

## **ANEXO II**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112

|      |            | Capacidad de<br>respuesta: Las<br>incidencias se<br>solventan en un<br>plazo adecuado | Resolución: En<br>qué grado se<br>resolvió el<br>motivo de su<br>llamada | Valore la<br>cortesía y<br>amabilidad en el<br>trato | Influencia en la<br>mejora de los<br>servicios que<br>presta la CAM | Valore el Nivel<br>de Calidad<br>general del<br>Servicio |
|------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2012 | N          | 120                                                                                   | 120                                                                      | 120                                                  | 120                                                                 | 120                                                      |
|      | Media      | 4,24                                                                                  | 4,25                                                                     | 4,64                                                 | 4,45                                                                | <b>4,40</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 8,48                                                                                  | 8,50                                                                     | 9,28                                                 | 8,90                                                                | 8,80                                                     |
| 2013 | N          | 120                                                                                   | 120                                                                      | 120                                                  | 120                                                                 | 120                                                      |
|      | Media      | 4,04                                                                                  | 4,06                                                                     | 4,28                                                 | 4,18                                                                | <b>4,12</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 1,03                                                                                  | 1,02                                                                     | 0,92                                                 | 0,94                                                                | 0,99                                                     |
| 2014 | N          | 120                                                                                   | 120                                                                      | 120                                                  | 120                                                                 | 120                                                      |
|      | Media      | 3,93                                                                                  | 3,94                                                                     | 4,10                                                 | 4,04                                                                | <b>4,01</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 1,01                                                                                  | 1,01                                                                     | 0,89                                                 | 0,89                                                                | 0,89                                                     |
| 2015 | N          | 120                                                                                   | 120                                                                      | 120                                                  | 120                                                                 | 120                                                      |
|      | Media      | 3,69                                                                                  | 3,68                                                                     | 3,93                                                 | 3,85                                                                | <b>3,84</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 0,99                                                                                  | 1,00                                                                     | 0,94                                                 | 0,92                                                                | 0,93                                                     |
| 2016 | N          | 120                                                                                   | 120                                                                      | 120                                                  | 120                                                                 | 120                                                      |
|      | Media      | 3,48                                                                                  | 3,47                                                                     | 3,79                                                 | 3,59                                                                | <b>3,59</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 0,90                                                                                  | 0,91                                                                     | 0,92                                                 | 0,90                                                                | 0,90                                                     |
| 2017 | N          | 119                                                                                   | 119                                                                      | 119                                                  | 119                                                                 | 119                                                      |
|      | Media      | 3,78                                                                                  | 3,77                                                                     | 4,16                                                 | 3,96                                                                | <b>3,94</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 0,86                                                                                  | 0,85                                                                     | 0,82                                                 | 0,76                                                                | 0,78                                                     |
| 2018 | N          | 128                                                                                   | 128                                                                      | 128                                                  | 128                                                                 | 128                                                      |
|      | Media      | 3,72                                                                                  | 3,73                                                                     | 4,09                                                 | 3,88                                                                | <b>3,88</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 0,813                                                                                 | 0,811                                                                    | 0,768                                                | 0,742                                                               | 0,742                                                    |
| 2019 | N          | 120                                                                                   | 120                                                                      | 119                                                  | 120                                                                 | 120                                                      |
|      | Media      | 3,54                                                                                  | 3,54                                                                     | 3,94                                                 | 3,7                                                                 | <b>3,70</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 0,685                                                                                 | 0,685                                                                    | 0,705                                                | 0,669                                                               | 0,669                                                    |
| 2020 | N          | 80                                                                                    | 80                                                                       | 80                                                   | 80                                                                  | 80                                                       |
|      | Media      | 3,60                                                                                  | 3,60                                                                     | 4,11                                                 | 3,76                                                                | <b>3,76</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 0,67                                                                                  | 0,67                                                                     | 0,71                                                 | 0,58                                                                | 0,58                                                     |
| 2021 | N          | 60                                                                                    | 60                                                                       | 60                                                   | 60                                                                  | 60                                                       |
|      | Media      | 3,70                                                                                  | 3,72                                                                     | 4,17                                                 | 3,90                                                                | <b>3,90</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 0,59                                                                                  | 0,61                                                                     | 0,67                                                 | 0,66                                                                | 0,66                                                     |
| 2022 | N          | 100                                                                                   | 100                                                                      | 100                                                  | 100                                                                 | 100                                                      |
|      | Media      | 3,61                                                                                  | 3,63                                                                     | 4,08                                                 | 3,79                                                                | <b>3,78</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 0,65                                                                                  | 0,63                                                                     | 0,75                                                 | 0,67                                                                | 0,66                                                     |
| 2023 | N          | 138                                                                                   | 137                                                                      | 138                                                  | 138                                                                 | 137                                                      |
|      | Media      | 3,64                                                                                  | 3,67                                                                     | 4,06                                                 | 3,88                                                                | <b>3,88</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 0,61                                                                                  | 0,61                                                                     | 0,66                                                 | 0,57                                                                | 0,57                                                     |
| 2024 | N          | 119                                                                                   | 119                                                                      | 119                                                  | 119                                                                 | 119                                                      |
|      | Media      | 3,55                                                                                  | 3,60                                                                     | 4,03                                                 | 3,86                                                                | <b>3,85</b>                                              |
|      | Desv. típ. | 0,59                                                                                  | 0,63                                                                     | 0,69                                                 | 0,64                                                                | 0,63                                                     |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

## **ANEXO III**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112**

|                 |                          | Indique la capacidad de respuesta | Indique la resolución | Indique la cortesía y amabilidad | Influencia en la mejora de los servicios que presta la CAM | Indique el nivel de calidad general del servicio |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>AÑO 2011</b> | <b>INSATISFECHOS</b>     | 5,0%                              | 5,8%                  | 1,7%                             | 1,7%                                                       | 1,7%                                             |
|                 | <b>CONFORME</b>          | 14,9%                             | 12,4%                 | 1,7%                             | 7,4%                                                       | 14,0%                                            |
|                 | <b>SATISFECHOS</b>       | 80,1%                             | 81,8%                 | 95,8%                            | 90,9%                                                      | 84,3%                                            |
|                 | <b>CONFORMIDAD TOTAL</b> | <b>95,0%</b>                      | <b>94,2%</b>          | <b>97,5%</b>                     | <b>98,3%</b>                                               | <b>98,3%</b>                                     |
| <b>AÑO 2012</b> | <b>INSATISFECHOS</b>     | 0,8%                              | 0,8%                  | 0,0%                             | 0,0%                                                       | 0,0%                                             |
|                 | <b>CONFORME</b>          | 18,3%                             | 17,5%                 | 3,3%                             | 7,5%                                                       | 10,8%                                            |
|                 | <b>SATISFECHOS</b>       | 80,9%                             | 81,7%                 | 96,7%                            | 92,5%                                                      | 89,2%                                            |
|                 | <b>CONFORMIDAD TOTAL</b> | <b>99,2%</b>                      | <b>99,2%</b>          | <b>100,0%</b>                    | <b>100,0%</b>                                              | <b>100,0%</b>                                    |
| <b>AÑO 2013</b> | <b>INSATISFECHOS</b>     | 6,7%                              | 5,9%                  | 4,1%                             | 4,1%                                                       | 5,0%                                             |
|                 | <b>CONFORME</b>          | 18,3%                             | 19,2%                 | 9,2%                             | 14,2%                                                      | 15,8%                                            |
|                 | <b>SATISFECHOS</b>       | 75,0%                             | 75,0%                 | 86,7%                            | 81,7%                                                      | 78,2%                                            |
|                 | <b>CONFORMIDAD TOTAL</b> | <b>93,3%</b>                      | <b>94,2%</b>          | <b>95,9%</b>                     | <b>95,9%</b>                                               | <b>94,0%</b>                                     |
| <b>AÑO 2014</b> | <b>INSATISFECHOS</b>     | 7,5%                              | 7,5%                  | 4,1%                             | 4,1%                                                       | 4,1%                                             |
|                 | <b>CONFORME</b>          | 24,2%                             | 23,3%                 | 20,0%                            | 22,5%                                                      | 24,2%                                            |
|                 | <b>SATISFECHOS</b>       | 68,3%                             | 69,2%                 | 75,9%                            | 73,3%                                                      | 71,7%                                            |
|                 | <b>CONFORMIDAD TOTAL</b> | <b>92,5%</b>                      | <b>57,7%</b>          | <b>95,9%</b>                     | <b>95,8%</b>                                               | <b>95,9%</b>                                     |
| <b>AÑO 2015</b> | <b>INSATISFECHOS</b>     | 10,0%                             | 10,0%                 | 4,2%                             | 5,0%                                                       | 5,0%                                             |
|                 | <b>CONFORME</b>          | 31,7%                             | 33,3%                 | 30,0%                            | 30,8%                                                      | 31,7%                                            |
|                 | <b>SATISFECHOS</b>       | 58,3%                             | 56,7%                 | 65,8%                            | 64,2%                                                      | 63,3%                                            |
|                 | <b>CONFORMIDAD TOTAL</b> | <b>90,0%</b>                      | <b>90,0%</b>          | <b>95,8%</b>                     | <b>95,0%</b>                                               | <b>95,0%</b>                                     |
| <b>AÑO 2016</b> | <b>INSATISFECHOS</b>     | 39,2%                             | 10,0%                 | 5,8%                             | 6,7%                                                       | 6,7%                                             |
|                 | <b>CONFORME</b>          | 42,5%                             | 41,7%                 | 30,0%                            | 39,2%                                                      | 39,2%                                            |
|                 | <b>SATISFECHOS</b>       | 48,4%                             | 48,4%                 | 64,0%                            | 54,2%                                                      | 54,2%                                            |
|                 | <b>CONFORMIDAD TOTAL</b> | <b>90,9%</b>                      | <b>90,1%</b>          | <b>94,1%</b>                     | <b>93,4%</b>                                               | <b>93,4%</b>                                     |
| <b>AÑO 2017</b> | <b>INSATISFECHOS</b>     | 5,9%                              | 5,9%                  | 2,5%                             | 2,5%                                                       | 2,5%                                             |
|                 | <b>CONFORME</b>          | 29,4%                             | 29,4%                 | 16,8%                            | 21,0%                                                      | 23,5%                                            |
|                 | <b>SATISFECHOS</b>       | 64,7%                             | 64,7%                 | 80,7%                            | 76,5%                                                      | 73,9%                                            |
|                 | <b>CONFORMIDAD TOTAL</b> | <b>94,1%</b>                      | <b>94,1%</b>          | <b>97,5%</b>                     | <b>97,5%</b>                                               | <b>97,4%</b>                                     |
| <b>AÑO 2018</b> | <b>INSATISFECHOS</b>     | 4,7%                              | 4,7%                  | 0,8%                             | 1,6%                                                       | 1,6%                                             |
|                 | <b>CONFORME</b>          | 36,7%                             | 35,9%                 | 22,7%                            | 29,7%                                                      | 29,7%                                            |
|                 | <b>SATISFECHOS</b>       | 58,6%                             | 59,4%                 | 76,6%                            | 68,7%                                                      | 68,7%                                            |
|                 | <b>CONFORMIDAD TOTAL</b> | <b>95,3%</b>                      | <b>95,3%</b>          | <b>99,3%</b>                     | <b>98,4%</b>                                               | <b>98,4%</b>                                     |
| <b>AÑO 2019</b> | <b>INSATISFECHOS</b>     | 5,0%                              | 5,0%                  | 0,0%                             | 1,7%                                                       | 1,7%                                             |
|                 | <b>CONFORME</b>          | 41,7%                             | 41,7%                 | 27,7%                            | 36,7%                                                      | 36,7%                                            |
|                 | <b>SATISFECHOS</b>       | 53,3%                             | 53,3%                 | 72,3%                            | 61,6%                                                      | 61,6%                                            |
|                 | <b>CONFORMIDAD TOTAL</b> | <b>95,0%</b>                      | <b>95,0%</b>          | <b>100,0%</b>                    | <b>98,3%</b>                                               | <b>98,3%</b>                                     |

|          |                   |       |       |        |        |        |
|----------|-------------------|-------|-------|--------|--------|--------|
| AÑO 2020 | INSATISFECHOS     | 3,8%  | 3,8%  | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|          | CONFORME          | 38,8% | 38,8% | 20,0%  | 31,3%  | 31,3%  |
|          | SATISFECHOS       | 57,6% | 58,0% | 80,1%  | 68,8%  | 68,8%  |
|          | CONFORMIDAD TOTAL | 96,4% | 96,8% | 100,1% | 100,1% | 100,1% |
| AÑO 2021 | INSATISFECHOS     | 1,7%  | 1,7%  | 0,0%   | 0,0%   | 0,0%   |
|          | CONFORME          | 31,7% | 31,7% | 15,0%  | 26,7%  | 26,7%  |
|          | SATISFECHOS       | 66,6% | 66,6% | 85,0%  | 73,3%  | 73,3%  |
|          | CONFORMIDAD TOTAL | 98,3% | 98,3% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| AÑO 2022 | INSATISFECHOS     | 2,0%  | 1,0%  | 1,0%   | 1,0%   | 1,0%   |
|          | CONFORME          | 39,0% | 39,0% | 18,0%  | 29,0%  | 29,0%  |
|          | SATISFECHOS       | 59,0% | 60,0% | 81,0%  | 70,0%  | 70,0%  |
|          | CONFORMIDAD TOTAL | 98,0% | 99,0% | 99,0%  | 99,0%  | 99,0%  |
| AÑO 2023 | INSATISFECHOS     | 2,9%  | 2,2%  | 0,0%   | 0,7%   | 0,7%   |
|          | CONFORME          | 34,1% | 33,6% | 18,8%  | 21,0%  | 20,5%  |
|          | SATISFECHOS       | 63,0% | 64,2% | 81,2%  | 78,3%  | 78,8%  |
|          | CONFORMIDAD TOTAL | 97,1% | 97,8% | 100,0% | 99,3%  | 99,3%  |
| AÑO 2024 | INSATISFECHOS     | 2,5%  | 2,5%  | 0,8%   | 0,8%   | 0,8%   |
|          | CONFORME          | 39,5% | 37,8% | 16,8%  | 23,5%  | 23,6%  |
|          | SATISFECHOS       | 58,0% | 59,7% | 82,4%  | 75,7%  | 75,6%  |
|          | CONFORMIDAD TOTAL | 97,5% | 97,5% | 99,2%  | 99,2%  | 99,2%  |

Nota: Insatisfecho es el sumatorio de los valores Mal y Muy mal. Satisfecho es el sumatorio de Bien y Muy bien. Conforme es el valor regular y Conformidad Total es el sumatorio de los satisfechos y los conformes.