

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 EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y
SALVAMENTO 2024**

**CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento.
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 2024.
- Informe General del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 2024.
- Anexo I. Tablas de frecuencias del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 2024.
- Anexo II. Comparativa interanual de descriptivos del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento.
- Anexo III. Comparativa interanual del grado de satisfacción del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento.

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 Calidad, entre ellos: **EL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO 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 EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO 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 **el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento (2024)** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que da el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento a los usuarios/ ciudadanos (2024).
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento (2024).
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento (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 del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado a través de encuestas telefónicas personalizadas por el personal encargado de ello, 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 del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 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 el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 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 el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 2024.

5) CRONOGRAMA

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

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 2024 perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana.

El número total recopilado del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento ha sido de **25 encuestas**.

El test de fiabilidad está en 0,875. 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 el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 2024. 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 del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 2024.

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 encuestadoras al usuario/ ciudadano.

El modelo de cuestionario es el siguiente:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE BOMBEROS



FECHA	
Nº ENCUESTA	

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la 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	
25 a 34 años	
35 a 44 años	
45 a 54 años	
55 a 64 años	
+ de 65 años	

3. Estado Civil:

Casado / a	
Soltero / a	
Separado / a	
Viudo / a	

4. Nivel de Estudios:

SIN ESTUDIOS		FP o similar	
ESTUDIOS PRIMARIOS		ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	
ESO			
BACHILLERATO			

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				
	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado.					
Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada.					
Cortesía y amabilidad en el trato					
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos					
Nivel de Calidad General del Servicio.					

6. ¿Es la primera vez que Ud. hace uso del servicio de bomberos? ☐ SI ☐ NO

7. Indíquenos, cuántas veces ha usado el servicio al año:

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

8. ¿Motivos por los que Ud. utiliza el servicio? _____

9. Señale, si así lo estima conveniente, cualquier propuesta de mejora: _____

10. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? ☐ SI ☐ NO

10.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él? ☐ SI ☐ NO

10.2. En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

1	2	3	4	5

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/ a /usuario/ a tiene sobre el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 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 difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana, 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, 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 EL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

El informe sobre la Evaluación de la Calidad del **SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO** 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 el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 2024.

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 el **Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento**, opiniones que los usuarios/ ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de un cuestionario, ad hoc (citado anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios/ ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar este cuestionario ya que le permite 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: EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO (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 del Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 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.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO (2024)			
	N	Media	Desv. típ.
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25	4,88	,332
RESOLUCIÓN	25	4,80	,577
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	25	4,92	,277
VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO BOMBEROS	25	4,96	,200
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	25	4,92	,277

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,92 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto 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”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,89 sobre 5**, lo que arroja una **valoración algo inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO (2024)
--

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/ as de los servicios y/ o aspectos que se dan en el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento. Están compuestas por los ítems de **Insatisfechos**, formado por el sumatorio de los valores *muy mal* y *mal*; **Conformes**, formado por el valor *regular*; **Satisfechos**, formados por el sumatorio de *bien* y *muy bien* y la **Conformidad Total**, resultado del sumatorio de los **Conformes** y los **Satisfechos**.

La valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en el Servicio de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento 2024 son:

▪ **Capacidad de respuesta**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	0%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100%
Conformidad total (*)	100%

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

▪ **Resolución**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	8%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	92%
Conformidad total (*)	100%

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

▪ **Cortesía y amabilidad en el trato**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	0%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100%
Conformidad total (*)	100%

(*) 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 de Extinción de Incendios, Prevención y Salvamento**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	0%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100%
Conformidad total (*)	100%

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

- **Nivel de Calidad general del Servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	0%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100%
Conformidad total (*)	100%

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

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO (2024)

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	10	40,0	40,0	40,0
	Masculino	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	1	4,0	4,0	4,0
	25 a 34 años	7	28,0	28,0	32,0
	35 a 44 años	4	16,0	16,0	48,0
	45 a 54 años	5	20,0	20,0	68,0
	55 a 64 años	5	20,0	20,0	88,0
	Más de 65 años	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	14	56,0	56,0	56,0
	Soltero/a	10	40,0	40,0	96,0
	Viudo/a	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	2	8,0	8,0	8,0
	Estudios Primarios	2	8,0	8,0	16,0
	ESO	5	20,0	20,0	36,0
	FP o similar	9	36,0	36,0	72,0
	Estudios Universitarios	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	12,0	12,0	12,0
	Muy bien	22	88,0	88,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

RESOLUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,0	8,0	8,0
	Bien	1	4,0	4,0	12,0
	Muy bien	22	88,0	88,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	8,0	8,0	8,0
	Muy bien	23	92,0	92,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO BOMBEROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	4,0	4,0	4,0
	Muy bien	24	96,0	96,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	8,0	8,0	8,0
	Muy bien	23	92,0	92,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

¿Es la primera vez que Ud. hace uso del servicio de Bomberos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	23	92,0	92,0	92,0
	No	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	23	92,0	92,0	92,0
	DE 2 A 5 VECES	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Motivos por los que Ud. utiliza el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Atención muy rápida.	1	4,0	4,0	4,0
	Caída de fachada.	1	4,0	4,0	8,0
	Caída de la escayola del techo en la vivienda.	1	4,0	4,0	12,0
	Caída de techo.	2	8,0	8,0	20,0
	Fuga de gas del calentador	1	4,0	4,0	24,0
	Goteo en el techo de la vivienda	1	4,0	4,0	28,0
	Incendio de vehículo	14	56,0	56,0	84,0
	Incendio en una cocina	1	4,0	4,0	88,0
	Incendio y cristales de escaparate	1	4,0	4,0	92,0
	Mi vehículo fue perjudicado por otro vehículo que se incendió cerca	1	4,0	4,0	96,0
	Por una gran mancha de aceite en la rampa de acceso	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		23	92,0	92,0	92,0
	El servicio me pareció perfecto	1	4,0	4,0	96,0

Mayor conocimiento a la hora de arreglarlo.	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el libro de QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	12	48,0	50,0	50,0
	No	12	48,0	50,0	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	11	44,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	14	56,0		
Total		25	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	25	100,0

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO

		Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	Resolución: En que grado se resolvió el motivo de su llamada	Cortesía y amabilidad en el trato	Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma	Nivel de Calidad general del Servicio
2013	N	83	85	85	82	82
	Media	4,69	4,65	4,74	4,68	4,78
	Desv. típ.	0,76	0,67	0,66	0,63	0,59
2014	N	65	66	66	64	66
	Media	4,62	4,52	4,74	4,66	4,68
	Desv típ.	0,65	0,61	0,47	0,54	0,53
2015	N	84	83	84	84	85
	Media	4,71	4,67	4,88	4,61	4,75
	Desv. típ.	0,74	0,77	0,5	0,92	0,62
2016	N	65	65	65	64	65
	Media	4,65	4,52	4,6	4,63	4,58
	Desv típ.	0,67	0,71	0,66	0,72	0,68
2017	N	36	35	37	37	38
	Media	4,39	4,37	4,68	4,46	4,63
	Desv típ.	1,02	0,77	0,7	0,83	0,63
2018	N	65	60	64	64	64
	Media	4,68	4,82	4,91	4,73	4,8
	Desv típ.	0,752	0,504	0,426	0,718	0,596
2019	N	62	61	62	62	62
	Media	4,53	4,64	4,82	4,5	4,65
	Desv típ.	0,918	0,857	0,736	0,901	0,832
2020	N	18	17	18	17	18
	Media	4,78	4,82	4,94	4,82	4,83
	Desv típ.	0,428	0,728	0,236	0,393	0,393
2024	N	25	25	25	25	25
	Media	4,88	4,80	4,92	4,96	4,92
	Desv típ.	0,332	0,577	0,277	0,200	0,277

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO

		Indique la capacidad de respuesta	Indique la resolución	Indique la cortesía y amabilidad	Valoración de la influencia, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma	Indique el nivel de calidad general del servicio
2012	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	4,5%
	CONFORME	18,2%	9,5%	0,0%	4,5%	0,0%
	SATISFECHOS	81,8%	90,4%	95,4%	95,5%	95,4%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,0%	99,9%	95,4%	100,0%	95,4%
2013	INSATISFECHOS	2,4%	1,2%	2,4%	1,2%	1,2%
	CONFORME	3,6%	3,5%	1,2%	1,2%	1,2%
	SATISFECHOS	94,0%	95,3%	96,5%	97,6%	97,5%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,6%	98,8%	97,7%	98,8%	98,7%
2014	INSATISFECHOS	2,4%	2,4%	0,0%	1,2%	1,2%
	CONFORME	2,4%	3,6%	1,2%	6,0%	2,4%
	SATISFECHOS	95,3%	94,0%	98,8%	92,9%	96,5%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,7%	97,6%	98,8%	94,1%	98,9%
2015	INSATISFECHOS	1,5%	1,5%	1,5%	1,6%	1,5%
	CONFORME	1,5%	3,1%	0,0%	4,7%	1,5%
	SATISFECHOS	96,9%	95,4%	98,5%	93,8%	96,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,4%	98,5%	98,5%	98,5%	98,4%
2016	INSATISFECHOS	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	4,6%	6,1%	1,5%	3,1%	3,0%
	SATISFECHOS	93,8%	94,0%	98,5%	96,9%	97,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2017	INSATISFECHOS	5,6%	0,0%	2,7%	2,7%	0,0%
	CONFORME	5,6%	1710,0%	5,4%	5,4%	790,0%
	SATISFECHOS	88,9%	82,9%	9190,0%	91,9%	9220,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	94,5%	100,0%	97,3%	97,3%	100,0%
2018	INSATISFECHOS	310,0%	1,7%	160,0%	1,6%	1,6%
	CONFORME	3,1%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%
	SATISFECHOS	93,9%	98,3%	9850,0%	92,2%	9850,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,0%	98,3%	9850,0%	98,5%	98,5%
2019	INSATISFECHOS	3,2%	3,3%	3,2%	4,8%	3,2%
	CONFORME	9,7%	4,9%	0,0%	8,1%	3,2%
	SATISFECHOS	87,1%	91,8%	96,8%	87,1%	93,6%
	CONFORMIDAD TOTAL	96,8%	96,7%	96,8%	95,2%	96,8%

2020	INSATISFECHOS	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	SATISFECHOS	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%
2024	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	SATISFECHOS	100,0%	92,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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.