

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (1º SEMESTRE 2025)

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

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as sobre el servicio público: **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 50 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 del servicio ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112** con un valor de **3,86** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
CAPACIDAD DE RESPUESTA	50	3,64
RESOLUCIÓN	50	3,68
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	50	4,02
VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112	50	3,82
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	49	3,86

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

PRIMER SEMESTRE 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4%	32%	64%	96%
RESOLUCIÓN	2%	32%	66%	98%
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	2%	16%	82%	98%
VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112	2%	18%	80%	98%
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	2%	16,4%	81,6%	98%

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	21	42,0	42,0	42,0
	Masculino	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	9	18,0	18,0	18,0
	25 a 34 años	12	24,0	24,0	42,0
	35 a 44 años	14	28,0	28,0	70,0
	45 a 54 años	9	18,0	18,0	88,0
	55 a 64 años	4	8,0	8,0	96,0
	Más de 65 años	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	12	24,0	24,0	24,0
	Soltero/a	16	32,0	32,0	56,0
	Separado/a	14	28,0	28,0	84,0
	Viudo/a	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	6	12,0	12,2	12,2
	Estudios Primarios	10	20,0	20,4	32,7
	ESO	15	30,0	30,6	63,3
	BACHILLERATO	12	24,0	24,5	87,8
	F.P o similar	6	12,0	12,2	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,0	4,0	4,0
	Regular	16	32,0	32,0	36,0
	Bien	30	60,0	60,0	96,0
	Muy bien	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

RESOLUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	16	32,0	32,0	34,0
	Bien	31	62,0	62,0	96,0
	Muy bien	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	8	16,0	16,0	18,0
	Bien	30	60,0	60,0	78,0
	Muy bien	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	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	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	9	18,0	18,0	20,0
	Bien	38	76,0	76,0	96,0
	Muy bien	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	8	16,0	16,4	18,4
	Bien	37	74,0	75,5	93,9
	Muy bien	3	6,0	6,1	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	18	36,0	36,0	36,0
	No	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	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	1	2,0	8,3	8,3
	POR INTERNET	3	6,0	25,0	33,3
	POR OTROS USUARIOS	8	16,0	66,7	100,0
	Total	12	24,0	100,0	
Perdidos	Sistema	38	76,0		
Total		50	100,0		

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	7	14,0	14,0	14,0
	DE 2 A 5 VECES	31	62,0	62,0	76,0
	DE 6 A 10 VECES	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Motivos por los que Ud. utiliza el 112

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cuando tengo algún problema	1	2,0	2,0	2,0
	Fácil de recordar el teléfono	1	2,0	2,0	4,0
	Llamada gratuita	15	30,0	30,0	34,0
	Necesitaba una ambulancia	1	2,0	2,0	36,0
	Para información	10	20,0	20,0	56,0
	Para pedir ayuda	11	22,0	22,0	78,0
	Para solventar problemas	4	8,0	8,0	86,0
	Por una emergencia	2	4,0	4,0	90,0
	Son muy amables	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	31	62,0	62,0	62,0
	No	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	8,0	12,9	12,9
	Mal	12	24,0	38,7	51,6
	Regular	12	24,0	38,7	90,3
	Bien	3	6,0	9,7	100,0
	Total	31	62,0	100,0	
Perdidos	Sistema	19	38,0		
Total		50	100,0		