

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: SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO (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: **SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO** 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:** 39 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 DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
CAPACIDAD DE RESPUESTA	39	4,97
RESOLUCIÓN	39	4,97
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	39	5,00
VALORE COMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO DE BOMBEROS	36	5,00
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	39	5,00

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	0%	0%	100%	100%
RESOLUCIÓN	0%	0%	100%	100%
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	0%	0%	100%	100%
VALORE COMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO DE BOMBEROS	0%	0%	100%	100%
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	0%	0%	100%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	14	35,9	35,9	35,9
	Masculino	25	64,1	64,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	7	17,9	18,4	18,4
	35 a 44 años	5	12,8	13,2	31,6
	45 a 54 años	19	48,7	50,0	81,6
	55 a 64 años	7	17,9	18,4	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	32	82,1	82,1	82,1
	Soltero/a	6	15,4	15,4	97,4
	Separado/a	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudios Primarios	2	5,1	5,1	5,1
	ESO	8	20,5	20,5	25,6
	Bachillerato	3	7,7	7,7	33,3
	FP o similar	10	25,6	25,6	59,0
	Estudios Universitarios	16	41,0	41,0	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,6	2,6	2,6
	Muy bien	38	97,4	97,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

RESOLUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,6	2,6	2,6
	Muy bien	38	97,4	97,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	39	100,0	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	Muy bien	36	92,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	7,7		
Total		39	100,0		

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	39	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	31	79,5	79,5	79,5
	No	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	27	69,2	71,1	71,1
	DE 2 A 5 VECES	8	20,5	21,1	92,1
	DE 6 A 10 VECES	3	7,7	7,9	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

Motivos por los que Ud. utiliza el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2,6	2,6	2,6
Caída de cascotes	1	2,6	2,6	5,1
Caída de cascotes.	2	5,1	5,1	10,3
Caída de escayola en el hogar	1	2,6	2,6	12,8
Caída de fachada	1	2,6	2,6	15,4
Caída de fachada en el vehículo	1	2,6	2,6	17,9
Caída de techo	1	2,6	2,6	20,5
Daños en el vehículo causado por la caída de la fachada de un edificio	2	5,1	5,1	25,6
Fuga de agua en el hogar afectando a un local	1	2,6	2,6	28,2
Incendio de un vehículo	13	33,3	33,3	61,5
Incendio en la vivienda	5	12,8	12,8	74,4
Por peligro de caída de un muro	1	2,6	2,6	76,9
Por un derrumbe de otro edificio que afectó al nuestro	1	2,6	2,6	79,5
Por un incendio en el cuadro eléctrico del edificio	2	5,1	5,1	84,6
Por un incendio en el local	1	2,6	2,6	87,2
Por una caída de los cascotes en el edificio y como presidenta de la comunidad tuve que darle solución	1	2,6	2,6	89,7
Por una grieta en la fachada	1	2,6	2,6	92,3
Por una rampa en mal estado	1	2,6	2,6	94,9

Que mi coche tuvo daños por un incendio en el vehículo de otra persona	1	2,6	2,6	97,4
Vehículo afectado por un incendio en otro vehículo.	1	2,6	2,6	100,0
Total	39	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el libro de QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	16	41,0	41,0	41,0
	No	23	59,0	59,0	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	16	41,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	23	59,0		
Total		39	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	39	100,0