

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 2024

**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 2024** 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 año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 25 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** con un valor de **4,92** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25	4,88
RESOLUCIÓN	25	4,80
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	25	4,92
VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO BOMBEROS	25	4,96
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	25	4,92

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
CAPACIDAD DE RESPUESTA	0%	0%	100%	100%
RESOLUCIÓN	0%	8%	92%	100%
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	0%	0%	100%	100%
VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 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	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