

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 2024)

**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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 49 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 **3,92** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
CAPACIDAD DE RESPUESTA	49	3,51
RESOLUCIÓN	49	3,57
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	49	4,12
VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112	49	3,92
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	49	3,92

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

PRIMER SEMESTRE 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,1%	40,8%	55,1%	95,9%
RESOLUCIÓN	4,1%	38,8%	57,1%	95,9%
CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO	0%	14,3%	85,7%	100%
VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112	0%	24,5%	75,5%	100%
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO	0%	24,5%	75,5%	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	24	49,0	49,0	49,0
	Masculino	25	51,0	51,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	11	22,4	22,4	22,4
	25 a 34 años	14	28,6	28,6	51,0
	35 a 44 años	14	28,6	28,6	79,6
	45 a 54 años	6	12,2	12,2	91,8
	55 a 64 años	2	4,1	4,1	95,9
	Más de 65 años	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	10	20,4	20,4	20,4
	Soltero/a	19	38,8	38,8	59,2
	Separado/a	15	30,6	30,6	89,8
	Viudo/a	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	7	14,3	14,3	14,3
	Estudios Primarios	11	22,4	22,4	36,7
	ESO	15	30,6	30,6	67,3
	Bachillerato	10	20,4	20,4	87,8
	F.P o similar	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

[CAPACIDAD DE RESPUESTA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,1	4,1	4,1
	Regular	20	40,8	40,8	44,9
	Bien	27	55,1	55,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

[RESOLUCIÓN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,1	4,1	4,1
	Regular	19	38,8	38,8	42,9
	Bien	26	53,0	53,0	95,9
	Muy bien	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

[CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	14,3	14,3	14,3
	Bien	29	59,2	59,2	73,5
	Muy bien	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	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	Regular	12	24,5	24,5	24,5
	Bien	29	59,2	59,2	83,7
	Muy bien	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	24,5	24,5	24,5
	Bien	29	59,2	59,2	83,7
	Muy bien	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	12	24,5	24,5	24,5
	No	37	75,5	75,5	100,0
	Total	49	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	4	8,2	33,3	41,7
	POR OTROS USUARIOS	7	14,3	58,3	100,0
	Total	12	24,5	100,0	
Perdidos	Sistema	37	75,5		
Total		49	100,0		

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	7	14,3	14,3	14,3
	DE 2 A 5 VECES	26	53,1	53,1	67,3
	DE 6 A 10 VECES	14	28,6	28,6	95,9
	MÁS DE 10 VECES	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Motivos por los que Ud. utiliza el 112

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cuando necesito ayuda	2	4,1	4,1	4,1
	Cuando necesito ayuda.	1	2,0	2,0	6,1
	Es fácil de recordar el número de teléfono	1	2,0	2,0	8,2
	Llamada gratuita	13	26,5	26,5	34,7
	Necesitaba la intervención de la policía.	1	2,0	2,0	36,7
	Para información	7	14,3	14,3	51,0
	Para pedir ayuda.	6	12,2	12,2	63,3
	Para solucionar problemas	5	10,2	10,2	73,5
	Por la rapidez	3	6,1	6,1	79,6
	Por recomendación	2	4,1	4,1	83,7

Por ser un centro de emergencias	5	10,2	10,2	93,9
Son muy amables	3	6,1	6,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	36	73,5	73,5	73,5
No	13	26,5	26,5	100,0
Total	49	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	5	10,2	16,7	16,7
Mal	9	18,4	30,0	46,7
Regular	15	30,6	50,0	96,7
Bien	1	2,0	3,3	100,0
Total	30	61,2	100,0	
Perdidos Sistema	19	38,8		
Total	49	100,0		