

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: BOMBEROS 2015
(SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS,
PREVENCIÓN Y SALVAMENTOS)
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 Administraciones Públicas 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 de **SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO 2015** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana. Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 65 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mujer | 17 | 26,2 | 36,2 | 36,2 |
| | Hombre | 30 | 46,2 | 63,8 | 100,0 |
| | Total | 47 | 72,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 18 | 27,7 | | |
| Total | | 65 | 100,0 | | |

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 16 a 24 años | 2 | 3,1 | 3,2 | 3,2 |
| | 25 a 34 años | 10 | 15,4 | 16,1 | 19,4 |
| | 35 a 44 años | 17 | 26,2 | 27,4 | 46,8 |
| | 45 a 54 años | 20 | 30,8 | 32,3 | 79,0 |
| | 55 a 65 años | 9 | 13,8 | 14,5 | 93,5 |
| | Más de 65 años | 4 | 6,2 | 6,5 | 100,0 |
| Total | | 62 | 95,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4,6 | | |
| Total | | 65 | 100,0 | | |



3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE BOMBEROS** con un valor de **9,16** sobre 10.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | Media (Del 1 al 10) |
|---|-----------|------------------------|
| Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado | 65 | 9,29 |
| Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada | 65 | 9,04 |
| Valore la cortesía y amabilidad en el trabajo | 65 | 9,2 |
| Valore como influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos | 64 | 9,25 |
| Nivel de Calidad general del Servicio | 65 | 9,16 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

| | AÑO 2015 | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Las incidencias se solventan en un plazo adecuado | 97 | 1,5 | 1,5 | 98,5 |
| En qué grado se resolvió el motivo de su llamado | 95,4 | 1,5 | 3,1 | 98,5 |
| Valore la cortesía y amabilidad en el trato | 98,4 | 1,4 | 0 | 98,4 |
| Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos | 93,8 | 1,6 | 4,7 | 98,5 |
| Nivel de calidad general del Servicio | 96,9 | 1,5 | 1,5 | 98,4 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

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