

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
SERVICIO DE EMERGENCIAS 1-1-2 (2012)
CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 usuarios/ ciudadanos del SERVICIO DE EMERGENCIAS 112 perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante todo la ejecución del 2012.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 120 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



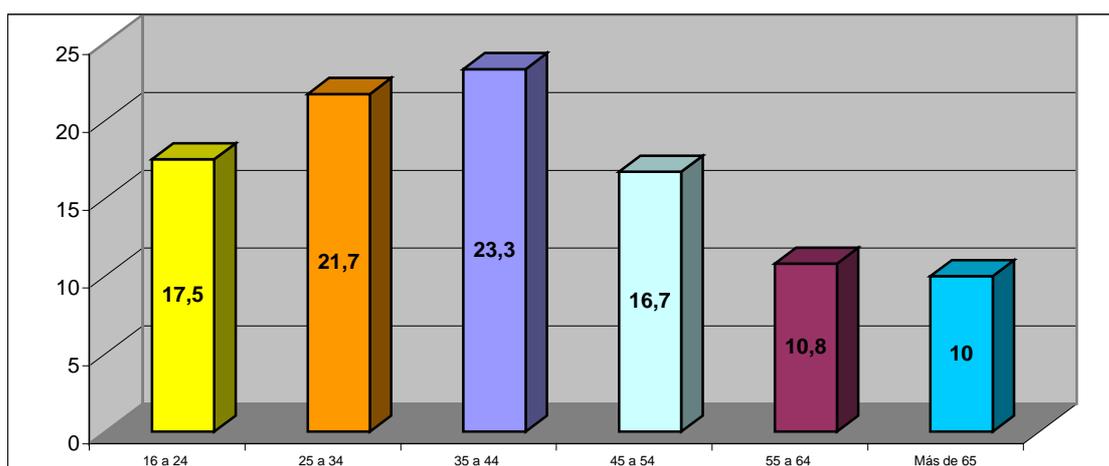
2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	56	46,7	48,3	48,3
	Hombre	60	50,0	51,7	100,0
	Total	116	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,3		
Total		120	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Edad



Nota: Datos en porcentajes. Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	44	36,7	37,3	37,3
	Soltero/ a	43	35,8	36,4	73,7
	Separado/ a	16	13,3	13,6	87,3
	Viudo/ a	15	12,5	12,7	100,0
	Total	118	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		120	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 DE EMERGENCIAS 112** con un valor de 8,80 sobre 10.

Estadísticos descriptivos del Servicio de Emergencias 112

	N	MEDIA(*)
Indique capacidad respuesta	120	8,48
Indique resolución	120	8,50
Indique cortesía y amabilidad	120	9,28
Indique mejora de los servicios 112	120	8,90
Indique nivel calidad general del servicio	120	8,80

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10. Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

- Cuadro-Resumen de la **PERCEPCIÓN**, en porcentajes, de los usuarios / ciudadanos de dicho servicio:

	AÑO 2012			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Indique capacidad respuesta	80,9%	0,8%	18,3%	99,2%
Indique resolución	81,7%	0,8%	17,5%	99,2%
Indique cortesía y amabilidad	96,7%	0,0%	3,3%	100,0%
Indique mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	92,5%	0,0%	7,5%	100,0%
Indique nivel calidad general del servicio	89,2%	0,0%	10,8%	100,0%

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.