

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: ACE-112
1º SEMESTRE DE 2015
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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (ACE-112) 1º SEMESTRE 2015** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 70 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:

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	13	18,6	18,6	18,6
	25 a 34 años	19	27,1	27,1	45,7
	35 a 44 años	12	17,1	17,1	62,9
	45 a 54 años	12	17,1	17,1	80,0
	55 a 64 años	6	8,6	8,6	88,6
	+ de 65 años	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	42	60,0	60,0	60,0
	Hombre	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	22	31,4	31,4	31,4
	Soltero/ a	23	32,9	32,9	64,3
	Separado/ a	16	22,9	22,9	87,1
	Viudo/ a	9	11,4	11,4	98,6
	Total	70	100,0	100,0	

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	14	20,0	20,3	20,3
	Estudios primarios	21	30,0	30,4	50,7
	ESO	10	14,3	14,5	65,2
	Bachillerato	14	20,0	20,3	85,5
	FP o similar	10	14,3	14,5	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		70	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 ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (ACE-112)1º SEMESTRE 2015** con un valor de **7,45** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Atención y Coordinación de Emergencias

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
La capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	70	7,08
La resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	70	7,05
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	70	7,45
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	70	7,42
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	70	7,45

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
La capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	52,9	12,9	34,3	87,2
La resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	51,4	12,9	35,7	87,1
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	58,6	5,7	35,7	94,3
Cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma.	58,6	7,1	34,3	92,9
Nivel de Calidad general del Servicio	60,0	7,1	32,9	92,9

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.