

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



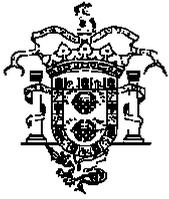
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
ATENCIÓN, COORDINACIÓN Y EMERGENCIAS 112**

(2017)

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 sobre **EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y EMERGENCIA 112 (2017)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 119 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE ATENCIÓN Y EMERGENCIA 112** con un valor de **3,94** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	119	3,78
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	119	3,77
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	119	4,16
Influencia en la mejora de los servicios que presta la CAM	119	3,96
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	119	3,94

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	64,7	5,9	29,4	94,1
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	64,7	5,9	29,4	94,1
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	80,7	2,5	16,8	97,5
Influencia en la mejora de los servicios que presta la CAM	76,5	2,5	21	97,5
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	73,9	2,5	23,5	97,4

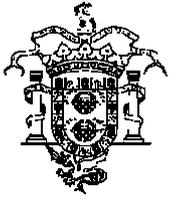
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	65	54,6	55,1	55,1
	Hombre	53	44,5	44,9	100,0
	Total	118	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		119	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	27	22,7	22,7	22,7
	25 a 34 años	28	23,5	23,5	46,2
	35 a 44 años	21	17,6	17,6	63,9
	45 a 54 años	15	12,6	12,6	76,5
	55 a 64 años	15	12,6	12,6	89,1
	+ de 65 años	13	10,9	10,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	40	33,6	33,6	33,6
	Soltero/ a	39	32,8	32,8	66,4
	Separado/ a	24	20,2	20,2	86,6
	Viudo/ a	16	13,4	13,4	100,0
	Total	119	100,0	100,0	



Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	16	13,4	13,4	13,4
	Estudios primarios	32	26,9	26,9	40,3
	ESO	31	26,1	26,1	66,4
	Bachillerato	25	21,0	21,0	87,4
	FP o similar	7	5,9	5,9	93,3
	Diplomatura	7	5,9	5,9	99,2
	Licenciatura	1	,8	,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	6	5,0	5,0	5,9
	Regular	35	29,4	29,4	35,3
	Bien	53	44,5	44,5	79,8
	Muy bien	24	20,2	20,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	6	5,0	5,0	5,9
	Regular	35	29,4	29,4	35,3
	Bien	54	45,4	45,4	80,7
	Muy bien	23	19,3	19,3	100,0
	Total	119	100,0	100,0	



Valore la cortesía y amabilidad en el trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	2	1,7	1,7	2,5
	Regular	20	16,8	16,8	19,3
	Bien	50	42,0	42,0	61,3
	Muy bien	46	38,7	38,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112

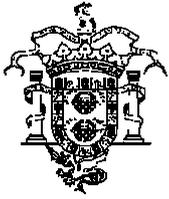
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	2	1,7	1,7	2,5
	Regular	25	21,0	21,0	23,5
	Bien	64	53,8	53,8	77,3
	Muy bien	27	22,7	22,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Valore el Nivel de Calidad general del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	2	1,7	1,7	2,5
	Regular	28	23,5	23,5	26,1
	Bien	60	50,4	50,4	76,5
	Muy bien	28	23,5	23,5	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	43	36,1	36,1	36,1
	No	76	63,9	63,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	



En caso afirmativo, señale a través de que medio ha conocido el servicio 112

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por prensa	3	2,5	7,0	7,0
	Por Internet	18	15,1	41,9	48,8
	Por otros usuarios	21	17,6	48,8	97,7
	Por otros medios	1	,8	2,3	100,0
	Total	43	36,1	100,0	
Perdidos	Sistema	76	63,9		
Total		119	100,0		

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	35	29,4	29,7	29,7
	De 6 a 10 veces	38	31,9	32,2	61,9
	de 2 a 5 veces	40	33,6	33,9	95,8
	Más de 10 veces	5	4,2	4,2	100,0
	Total	118	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		119	100,0		