

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:
EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS**

(1º SEMESTRE 2019)

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 EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS (1º SEMESTRE 2019)** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 36 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 DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS** con un valor de **4,78** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	36	4,64
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	35	4,71
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	36	4,97
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	36	4,53
Nivel de Calidad general del Servicio	36	4,78

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	88.9	0	11.1	100
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	91.4	0	8.6	100
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	100	0	0	100
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	86.1	2.8	11.1	97.2
Nivel de Calidad general del Servicio	97.2	0	2.8	100

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	13	36,1	37,1	37,1
	Hombre	22	61,1	62,9	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	5,6	5,7	5,7
	25 a 34 años	6	16,7	17,1	22,9
	35 a 44 años	10	27,8	28,6	51,4
	45 a 54 años	10	27,8	28,6	80,0
	55 a 65 años	6	16,7	17,1	97,1
	Más de 65 años	1	2,8	2,9	100,0
	Total		35	97,2	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	24	66,7	66,7	66,7
	Soltero/a	7	19,4	19,4	86,1
	Separado/a	4	11,1	11,1	97,2
	Viudo/a	1	2,8	2,8	100,0
	Total		36	100,0	100,0



Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	1	2,8	2,9	2,9
	Estudios Primarios	4	11,1	11,4	14,3
	ESO	4	11,1	11,4	25,7
	Bachillerato	5	13,9	14,3	40,0
	FP o similar	10	27,8	28,6	68,6
	Diplomatura	7	19,4	20,0	88,6
	Licenciatura	4	11,1	11,4	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	11,1	11,1	11,1
	Bien	5	13,9	13,9	25,0
	Muy bien	27	75,0	75,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	8,3	8,6	8,6
	Bien	4	11,1	11,4	20,0
	Muy bien	28	77,8	80,0	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Valore la Cortesía y amabilidad en el trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,8	2,8	2,8
	Muy bien	35	97,2	97,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,8	2,8	2,8
	Regular	4	11,1	11,1	13,9
	Bien	6	16,7	16,7	30,6
	Muy bien	25	69,4	69,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nivel de Calidad general del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,8	2,8	2,8
	Bien	6	16,7	16,7	19,4
	Muy bien	29	80,6	80,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

¿Es la primera vez que Ud. hace uso del servicio de bomberos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	28	77,8	80,0	80,0
	No	7	19,4	20,0	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Indíquenos, cuántas veces ha usado el servicio al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	22	61,1	81,5	81,5
	De 2 a 5 veces	5	13,9	18,5	100,0
	Total	27	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	25,0		
Total		36	100,0		