

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS: ATENCIÓN, COORDINACIÓN Y  
EMERGENCIAS. SEGURIDAD CIUDADANA.**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

**2019**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de Atención y Coordinación de Emergencias 112.
  
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Servicio de Atención y Coordinación de Emergencias 112 (2019)
  
- Informe General del Servicio de Atención y Coordinación de Emergencias 112 (2019)
  
- Anexo I. Tablas de frecuencias del Servicio de Atención y Coordinación de Emergencias 112 (2019)
  
- Anexo II. Tablas Comparativas Interanual de Estadísticos Descriptivos del Servicio de Atención y Coordinación de Emergencias 112.
  
- Anexo III. Tablas Comparativas Interanual del Grado de Satisfacción del Servicio de Atención y Coordinación de Emergencias 112.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de Seguridad Ciudadana, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



# **FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y EMERGENCIAS 112 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019**

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) MUESTRA.**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) CUESTIONARIO.**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) EVALUACIÓN.**



## 1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **ATENCIÓN Y EMERGENCIA 112 (2019)** perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en Emergencias 112 a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de Emergencias 112.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en Emergencias 112 (2019)

## 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una unidad de análisis específica, como es en este caso Emergencias 112 de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder



recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

#### **4) FINALIDAD**

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de Emergencias 112 de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de Emergencias 112 y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en Emergencias 112.



## 5) CRONOGRAMA

<b>Colección de datos</b>	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2019. (Anual)
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Febrero 2020
<b>Análisis e Interpretación de los datos</b>	Abril 2020

## 6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en ACE 112 perteneciente a Seguridad Ciudadana.

El número de usuarios total de ACE 112 ha sido de **120 encuestas**.

El test de fiabilidad está en 0,82. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.





## **7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre Emergencias 112. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

## **8) CUESTIONARIO**

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande. Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios de Emergencias 112.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas al usuario/ ciudadano.



Los modelos del cuestionario son los siguientes:

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante:

1. Sexo:  Mujer  Hombre

2. Edad:

16 a 24 años	<input type="checkbox"/>
25 a 34 años	<input type="checkbox"/>
35 a 44 años	<input type="checkbox"/>
45 a 54 años	<input type="checkbox"/>
55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
+ de 65 años	<input type="checkbox"/>

3. Estado Civil:

Casado/a	<input type="checkbox"/>
Soltero/a	<input type="checkbox"/>
Separado/a	<input type="checkbox"/>
Viudo/a	<input type="checkbox"/>

4. Nivel de Estudios:

SIN ESTUDIOS	<input type="checkbox"/>	FP O SIMILAR	<input type="checkbox"/>
ESTUDIOS PRIMARIOS	<input type="checkbox"/>	DIPLOMATURA	<input type="checkbox"/>
ESO	<input type="checkbox"/>	LICENCIATURA	<input type="checkbox"/>
BACHILLERATO	<input type="checkbox"/>		

5. Indique, por favor, en la tabla siguiente la valoración que tiene para Ud. cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS / SERVICIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta:</b> Las incidencias se solventan en un plazo adecuado.	1	2	3	4	5
<b>Resolución:</b> En qué grado se resolvió el motivo de su llamada.	1	2	3	4	5
<b>Cortesía y amabilidad en el trato.</b>	1	2	3	4	5
<b>Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112.</b>	1	2	3	4	5
<b>Nivel de calidad general del servicio.</b>	1	2	3	4	5

5. 1. ¿Es la primera vez que Ud. hace uso del 112?  SI  NO

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

- Por prensa  Por otros usuarios  
 Por Internet  Otros medios

6. Indíquenos, cuántas veces ha usado el servicio 112 al año:

- Una vez  De 6 a 10 veces  
 De 2 a 5 veces  Más de 10 veces

7. ¿Motivos por los que Ud. utiliza el 112?

---

8. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier propuesta de mejora al respecto.



## **9) TRATAMIENTO DE DATOS**

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre ACE 112 de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

## **10) EVALUACIÓN**

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en Emergencias 112 de nuestra ciudad, perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios /ciudadanos en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**INFORME GENERAL SOBRE  
ATENCIÓN Y COORDINACIÓN  
EMERGENCIAS 112  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El informe sobre la Evaluación de la Calidad de **ATENCIÓN Y COORDINACIÓN EMERGENCIAS 112** durante el año **2019**, perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en Emergencias 112.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **ATENCIÓN Y COORDINACIÓN EMERGENCIAS 112**, opiniones que los usuarios/ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas llamadas de emergencias, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO ATENCIÓN Y COORDINACIÓN EMERGENCIAS112 (2019)

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de ATENCIÓN Y COORDINACIÓN EMERGENCIAS 112 de Melilla 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ATENCIÓN Y COORDINACIÓN EMERGENCIAS112 (2019)			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	120	3,54	,685
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	120	3,54	,685
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	119	3,94	,705
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	120	3,70	,669
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	120	3,70	,669

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 2019 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 3,70 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en Atención, Coordinación y Emergencias 112”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,68 sobre 5**, lo que arroja una **valoración prácticamente similar, siendo un poco inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



## ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (2019)

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en Emergencias 112 son:

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
<b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b>	5
<b>Regular (Conformidad)</b>	41.7
<b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b>	53.3
<b>Conformidad total (*)</b>	95

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
<b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b>	5
<b>Regular (Conformidad)</b>	41.7
<b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b>	53.3
<b>Conformidad total (*)</b>	95

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos





▪ **Valore la cortesía y amabilidad en el trato**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
<b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b>	0
<b>Regular (Conformidad)</b>	27.7
<b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b>	72.3
<b>Conformidad total (*)</b>	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
<b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b>	1.7
<b>Regular (Conformidad)</b>	36.7
<b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b>	61.6
<b>Conformidad total (*)</b>	98.3

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore el Nivel de Calidad general del Servicio**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
<b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b>	1.7
<b>Regular (Conformidad)</b>	36.7
<b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b>	61.6
<b>Conformidad total (*)</b>	98.3

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN EMERGENCIAS 112 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019**



## TABLA DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (2019)

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	60	50,0	50,0	50,0
	Hombre	60	50,0	50,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	30	25,0	25,0	25,0
	25 a 34 años	32	26,7	26,7	51,7
	35 a 44 años	23	19,2	19,2	70,8
	45 a 54 años	12	10,0	10,0	80,8
	55 a 64 años	12	10,0	10,0	90,8
	+ de 65 años	11	9,2	9,2	100,0
	Total		120	100,0	100,0

### Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	35	29,2	29,7	29,7
	Soltero/ a	41	34,2	34,7	64,4
	Separado/ a	27	22,5	22,9	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		



### Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	12	10,0	10,1	10,1
	Estudios primarios	41	34,2	34,5	44,5
	ESO	28	23,3	23,5	68,1
	Bachillerato	25	20,8	21,0	89,1
	FP o similar	13	10,8	10,9	100,0
	Total		119	99,2	100,0
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		120	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	5,0	5,0	5,0
	Regular	50	41,7	41,7	46,7
	Bien	57	47,5	47,5	94,2
	Muy bien	7	5,8	5,8	100,0
	Total		120	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	5,0	5,0	5,0
	Regular	50	41,7	41,7	46,7
	Bien	57	47,5	47,5	94,2
	Muy bien	7	5,8	5,8	100,0
	Total		120	100,0	100,0



### Valore la cortesía y amabilidad en el trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	33	27,5	27,7	27,7
	Bien	60	50,0	50,4	78,2
	Muy bien	26	21,7	21,8	100,0
	Total	119	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		120	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	Mal	2	1,7	1,7	1,7
	Regular	44	36,7	36,7	38,3
	Bien	62	51,7	51,7	90,0
	Muy bien	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### Valore el Nivel de Calidad general del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,7	1,7	1,7
	Regular	44	36,7	36,7	38,3
	Bien	62	51,7	51,7	90,0
	Muy bien	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	36	30,0	30,0	30,0
	No	84	70,0	70,0	100,0
	Total	120	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	9,7	9,7
	Por Internet	9	7,5	29,0	38,7
	Por otros usuarios	19	15,8	61,3	100,0
	Total	31	25,8	100,0	
Perdidos	Sistema	89	74,2		
Total		120	100,0		

**Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	31	25,8	25,8	25,8
	De 6 a 10 veces	18	15,0	15,0	40,8
	de 2 a 5 veces	67	55,8	55,8	96,7
	Más de 10 veces	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**¿Ha solicitado ud . alguna vez la actuación de la policía Local?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	78	65,0	65,5	65,5
	No	41	34,2	34,5	100,0
	Total	119	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		120	100,0		



**En caso afirmativo, cómo valoraría Ud. dicho servicio del 1(muy mal) a 5 (muy bien)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	6,7	10,4	10,4
	Mal	12	10,0	15,6	26,0
	Regular	34	28,3	44,2	70,1
	Bien	18	15,0	23,4	93,5
	Muy bien	5	4,2	6,5	100,0
	Total		77	64,2	100,0
Perdidos	Sistema	43	35,8		
Total		120	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## **ANEXO II**

# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**





## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112

		Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	Valore la cortesía y amabilidad en el trato	Influencia en la mejora de los servicios que presta la CAM	Valore el Nivel de Calidad general del Servicio
2012	N	120	120	120	120	120
	Media	4,24	4,25	4,64	4,45	<b>4,40</b>
	Desv. típ.	8,48	8,50	9,28	8,90	8,80
2013	N	120	120	120	120	120
	Media	4,04	4,06	4,28	4,18	<b>4,12</b>
	Desv. típ.	1,03	1,02	0,92	0,94	0,99
2014	N	120	120	120	120	120
	Media	3,93	3,94	4,10	4,04	<b>4,01</b>
	Desv. típ.	1,01	1,01	0,89	0,89	0,89
2015	N	120	120	120	120	120
	Media	3,69	3,68	3,93	3,85	<b>3,84</b>
	Desv. típ.	0,99	1,00	0,94	0,92	0,93
2016	N	120	120	120	120	120
	Media	3,48	3,47	3,79	3,59	<b>3,59</b>
	Desv. típ.	0,90	0,91	0,92	0,90	0,90
2017	N	119	119	119	119	119
	Media	3,78	3,77	4,16	3,96	<b>3,94</b>
	Desv. típ.	0,86	0,85	0,82	0,76	0,78
2018	N	128	128	128	128	128
	Media	3,72	3,73	4,09	3,88	<b>3,88</b>
	Desv. típ.	0,813	0,811	0,768	0,742	0,742
2019	N	120	120	119	120	120
	Media	3,54	3,54	3,94	3,7	<b>3,7</b>
	Desv. típ.	0,685	0,685	0,705	0,669	0,669

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## **ANEXO III**

# **TABLAS COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN Y C. EMERGENCIAS 112 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL  
SERVICIO DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112**

		Indique la capacidad de respuesta	Indique la resolución	Indique la cortesía y amabilidad	Influencia en la mejora de los servicios que presta la CAM	Indique el nivel de calidad general del servicio
AÑO 2011	INSATISFECHOS	5,00%	5,80%	1,70%	1,70%	1,70%
	CONFORME	14,90%	12,40%	1,70%	7,40%	14,00%
	SATISFECHOS	80,10%	81,80%	95,80%	90,90%	84,30%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>95,00%</b>	<b>94,20%</b>	<b>97,50%</b>	<b>98,30%</b>	<b>98,30%</b>
AÑO 2012	INSATISFECHOS	0,80%	0,80%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	18,30%	17,50%	3,30%	7,50%	10,80%
	SATISFECHOS	80,90%	81,70%	96,70%	92,50%	89,20%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>99,20%</b>	<b>99,20%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
AÑO 2013	INSATISFECHOS	6,70%	5,90%	4,10%	4,10%	5,00%
	CONFORME	18,30%	19,20%	9,20%	14,20%	15,80%
	SATISFECHOS	75,00%	75,00%	86,70%	81,70%	78,20%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>93,30%</b>	<b>94,20%</b>	<b>95,90%</b>	<b>95,90%</b>	<b>94,00%</b>
AÑO 2014	INSATISFECHOS	7,50%	7,50%	4,10%	4,10%	4,10%
	CONFORME	24,20%	23,30%	20,00%	22,50%	24,20%
	SATISFECHOS	68,30%	69,20%	75,90%	73,30%	71,70%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>92,50%</b>	<b>57,70%</b>	<b>95,90%</b>	<b>95,80%</b>	<b>95,90%</b>
AÑO 2015	INSATISFECHOS	10,00%	10,00%	4,20%	5,00%	5,00%
	CONFORME	31,70%	33,30%	30,00%	30,80%	31,70%
	SATISFECHOS	58,30%	56,70%	65,80%	64,20%	63,30%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>90,00%</b>	<b>90,00%</b>	<b>95,80%</b>	<b>95,00%</b>	<b>95,00%</b>
AÑO 2016	INSATISFECHOS	39,20%	10%	5,80%	6,70%	6,70%
	CONFORME	42,50%	41,70%	30%	39,20%	39,20%
	SATISFECHOS	48,40%	48,40%	64%	54,20%	54,20%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>90,90%</b>	<b>90,10%</b>	<b>94,10%</b>	<b>93,40%</b>	<b>93,40%</b>
AÑO 2017	INSATISFECHOS	5,90%	5,90%	2,50%	2,50%	2,50%
	CONFORME	29,40%	29,40%	16,80%	21,00%	23,50%
	SATISFECHOS	64,70%	64,70%	80,70%	76,50%	73,90%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>94,10%</b>	<b>94,10%</b>	<b>97,50%</b>	<b>97,50%</b>	<b>97,40%</b>
AÑO 2018	INSATISFECHOS	4,70%	4,70%	0,80%	1,60%	1,60%
	CONFORME	36,70%	35,90%	22,70%	29,70%	29,70%
	SATISFECHOS	58,6%	59,40%	76,60%	68,70%	68,70%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>95,30%</b>	<b>95,30%</b>	<b>99,30%</b>	<b>98,40%</b>	<b>98,40%</b>
AÑO 2019	INSATISFECHOS	5%	5%	0	1.7%	1.7%
	CONFORME	41.7%	41.7%	27.7%	36.7%	36.7%
	SATISFECHOS	53.3%	53.3%	72.3%	61.6%	61.6%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>98.3%</b>	<b>98.3%</b>

Nota: Insatisfecho es el sumatorio de los valores Mal y Muy mal. Satisfecho es el sumatorio de Bien y Muy bien. Conforme es el valor regular y Conformidad Total es el sumatorio de los satisfechos y los conformes.