

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: SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN
DE INCENDIOS. 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



ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios

- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios 2019

- Informe General del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios 2019

- Anexo I. Tablas de frecuencias del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios 2019

- Anexo II. Comparativa interanual de descriptivos del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios

- Anexo III. Comparativa interanual del grado de satisfacción del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios



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 EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS 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 EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS 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 el **SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS 2019** perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que da Bomberos a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos del Servicio de Bomberos.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en Bomberos (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 el Servicio de Extinción y Prevención de incendios 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 del Servicio de Bomberos 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 Bomberos 2019 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 Bomberos 2019.

5) CRONOGRAMA

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



6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, *a partir de un sondeo aleatorio* en Bomberos 2019 perteneciente a Seguridad Ciudadana.

El número de usuarios total de Servicios de Bomberos durante el 2019 ha sido de **65 encuestas**.

El test de fiabilidad está en 0,898. 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 Bomberos 2019. 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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 del Servicio de Extinción y Prevención de Incendios de 2019.

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
Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado.					
Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada.					
Cortesía y amabilidad en el trato.					
Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112.					
Nivel de calidad general del servicio.					

6. ¿Es la primera vez que Ud. hace uso del servicio de bomberos? SI NO

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

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

8. ¿Motivos por los que Ud. Utiliza el servicio? _____

9. Señale, si así lo estima conveniente, cualquier propuesta de mejora: _____

10. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? SI NO

10.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él? SI NO

10.2. En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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 Servicio de Extinción y Prevención de Incendios de la Ciudad de Melilla. 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 el Servicio de Bomberos de nuestra ciudad, perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 EL
SERVICIO DE EXTINCIÓN
Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS
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 del SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS** 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 Bomberos 2019.

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 el **SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS**, 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: EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS DE MELILLA

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 SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS 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 SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	62	4,53	0,918
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	61	4,64	0,857
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	62	4,82	0,736
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	62	4,5	0,901
Nivel de Calidad general del Servicio	62	4,65	0,832

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS 2019 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,65 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto 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 Extinción y Prevención de Incendios”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,62 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 DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en Bomberos 2019 son:

▪ **INDIQUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,20
Regular (Conformidad)	9,70
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	87,10
Conformidad total (*)	96,80

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



▪ **INDIQUE RESOLUCIÓN**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,30
Regular (Conformidad)	4,90
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	92
Conformidad total (*)	96,70

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

▪ **INDIQUE CORTESÍA Y AMABILIDAD**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,20
Regular (Conformidad)	0,00
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	96,80
Conformidad total (*)	96,80

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

▪ **INDIQUE VALORACIÓN DE LA INFLUENCIA, EN LA MEJORA DE SERVICIOS
QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA, EL SERVICIO 112**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	4,80
Regular (Conformidad)	8,10
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	87,10
Conformidad total (*)	95,20

(*) 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



▪ **NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,20
Regular (Conformidad)	3,20
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	93,60
Conformidad total (*)	96,80

(*) 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 DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS 2019

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	25	38,5	39,1	39,1
	Hombre	39	60,0	60,9	100,0
	Total	64	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	5	7,7	7,8	7,8
	25 a 34 años	15	23,1	23,4	31,3
	35 a 44 años	14	21,5	21,9	53,1
	45 a 54 años	19	29,2	29,7	82,8
	55 a 65 años	9	13,8	14,1	96,9
	Más de 65 años	2	3,1	3,1	100,0
Total		64	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	47	72,3	72,3	72,3
	Soltero/a	13	20,0	20,0	92,3
	Separado/a	4	6,2	6,2	98,5
	Viudo/a	1	1,5	1,5	100,0
	Total		65	100,0	100,0



Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	4	6,2	6,3	6,3
	Estudios Primarios	15	23,1	23,4	29,7
	ESO	9	13,8	14,1	43,8
	Bachillerato	13	20,0	20,3	64,1
	FP o similar	11	16,9	17,2	81,3
	Diplomatura	7	10,8	10,9	92,2
	Licenciatura	5	7,7	7,8	100,0
	Total	64	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,1	3,2	3,2
	Regular	6	9,2	9,7	12,9
	Bien	9	13,8	14,5	27,4
	Muy bien	45	69,2	72,6	100,0
	Total	62	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,6		
Total		65	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,1	3,3	3,3
	Regular	3	4,6	4,9	8,2
	Bien	8	12,3	13,1	21,3
	Muy bien	48	73,8	78,7	100,0
	Total	61	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	6,2		
Total		65	100,0		



Valore la Cortesía y amabilidad en el trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,1	3,2	3,2
	Bien	3	4,6	4,8	8,1
	Muy bien	57	87,7	91,9	100,0
	Total	62	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,6		
Total		65	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	Muy mal	1	1,5	1,6	1,6
	Mal	2	3,1	3,2	4,8
	Regular	5	7,7	8,1	12,9
	Bien	11	16,9	17,7	30,6
	Muy bien	43	66,2	69,4	100,0
	Total	62	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,6		
Total		65	100,0		

Nivel de Calidad general del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,1	3,2	3,2
	Regular	2	3,1	3,2	6,5
	Bien	10	15,4	16,1	22,6
	Muy bien	48	73,8	77,4	100,0
	Total	62	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,6		
Total		65	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	52	80,0	83,9	83,9
	No	10	15,4	16,1	100,0
	Total	62	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,6		
Total		65	100,0		

Indíquenos, cuántas veces ha usado el servicio al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	37	56,9	84,1	84,1
	De 2 a 5 veces	7	10,8	15,9	100,0
	Total	44	67,7	100,0	
Perdidos	Sistema	21	32,3		
Total		65	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 DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS

		Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	Resolución: En que grado se resolvió el motivo de su llamada	Cortesía y amabilidad en el trato	Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma	Nivel de Calidad general del Servicio
2013	N	83	85	85	82	82
	Media	4,69	4,65	4,74	4,68	4,78
	Desv. típ.	0,76	0,67	0,66	0,63	0,59
2014	N	65	66	66	64	66
	Media	4,62	4,52	4,74	4,66	4,68
	Desv típ.	0,65	0,61	0,47	0,54	0,53
2015	N	84	83	84	84	85
	Media	4,71	4,67	4,88	4,61	4,75
	Desv. típ.	0,74	0,77	0,5	0,92	0,62
2016	N	65	65	65	64	65
	Media	4,65	4,52	4,6	4,63	4,58
	Desv típ.	0,67	0,71	0,66	0,72	0,68
2017	N	36	35	37	37	38
	Media	4,39	4,37	4,68	4,46	4,63
	Desv típ.	1,02	0,77	0,7	0,83	0,63
2018	N	65	60	64	64	64
	Media	4,68	4,82	4,91	4,73	4,8
	Desv típ.	0,752	0,504	0,426	0,718	0,596
2019	N	62	61	62	62	62
	Media	4,53	4,64	4,82	4,5	4,65
	Desv típ.	0,918	0,857	0,736	0,901	0,832

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

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN Y PREVENCIÓN DE INCENDIOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN

		Indique la capacidad de respuesta	Indique la resolución	Indique la cortesía y amabilidad	Valoración de la influencia, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma	Indique el nivel de calidad general del servicio
2012	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	4,50%	0,00%	4,50%
	CONFORME	18,20%	9,50%	0,00%	4,50%	0,00%
	SATISFECHOS	81,80%	90,40%	95,40%	95,50%	95,40%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%	99,90%	95,40%	100%	95,40%
2013	INSATISFECHOS	2,40%	1,20%	2,40%	1,20%	1,20%
	CONFORME	3,60%	3,50%	1,20%	1,20%	1,20%
	SATISFECHOS	94,00%	95,30%	96,50%	97,60%	97,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,60%	98,80%	97,70%	98,80%	98,70%
2014	INSATISFECHOS	2,40%	2,40%	0,00%	1,20%	1,20%
	CONFORME	2,40%	3,60%	1,20%	6,00%	2,40%
	SATISFECHOS	95,30%	94,00%	98,80%	92,90%	96,50%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,70%	97,60%	98,80%	94,10%	98,90%
2015	INSATISFECHOS	1,50%	1,50%	1,50%	1,60%	1,50%
	CONFORME	1,50%	3,10%	0,00%	4,70%	1,50%
	SATISFECHOS	96,90%	95,40%	98,50%	93,80%	96,90%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,40%	98,50%	98,50%	98,50%	98,40%
2016	INSATISFECHOS	1,5%	0%	0%	0%	0%
	CONFORME	4,60%	6,1%	1,50%	3,10%	3%
	SATISFECHOS	93,80%	94%	98,5%	96,90%	97%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,40%	100%	100%	100%	100%
2017	INSATISFECHOS	5,60%	0%	2,70%	3%	0%
	CONFORME	5,60%	17,1	5,40%	5,40%	7,9
	SATISFECHOS	88,90%	83%	91,9	91,90%	92,2
	CONFORMIDAD TOTAL	94,50%	100%	97,3%	97,30%	100%
2018	INSATISFECHOS	3,1	2%	1,6	2%	2%
	CONFORME	3,10%	0%	0%	6,30%	0%
	SATISFECHOS	93,90%	98%	98,5	92,20%	98,5
	CONFORMIDAD TOTAL	97,00%	98%	98,5	98,50%	99%
2019	INSATISFECHOS	3,20%	3,30%	3,20%	4,80%	3,20%
	CONFORME	9,70%	4,90%	0,00%	8,10%	3,20%
	SATISFECHOS	87,10%	92%	96,80%	87,10%	93,60%
	CONFORMIDAD TOTAL	96,80%	96,70%	96,80%	95,20%	96,80%

Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

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.