

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: EMERGENCIAS 112
(1º SEMESTRE 2020)

CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
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, COORDINACIÓN Y EMERGENCIAS ACE-112 (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2020

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 51 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 ACE-112** con un valor de **3,69** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	51	3,49
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	51	3,47
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	51	4,00
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	51	3,71
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	51	3,69

Fuente: Dirección General de Atención y Participación ciudadana

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2020			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	49	7,9	43,1	92,1
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	49	9,8	41,2	90,2
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	74,6	2	23,4	98
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	64,7	2	33,3	98
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	62,7	2	35,3	98

Fuente: Dirección General de Atención y Participación ciudadana

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	25	49,0	49,0	49,0
	Hombre	26	51,0	51,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	10	19,6	19,6	19,6
	25 a 34 años	11	21,6	21,6	41,2
	35 a 44 años	10	19,6	19,6	60,8
	45 a 54 años	9	17,6	17,6	78,4
	55 a 64 años	6	11,8	11,8	90,2
	+ de 65 años	5	9,8	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	13	25,5	25,5	25,5
	Soltero/ a	18	35,3	35,3	60,8
	Separado/ a	12	23,5	23,5	84,3
	Viudo/ a	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	7	13,7	13,7	13,7
	Estudios primarios	22	43,1	43,1	56,9
	ESO	11	21,6	21,6	78,4
	Bachillerato	6	11,8	11,8	90,2
	FP o similar	5	9,8	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	7,8	7,8	7,8
	Regular	22	43,1	43,1	51,0
	Bien	21	41,2	41,2	92,2
	Muy bien	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	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	5	9,8	9,8	9,8
	Regular	21	41,2	41,2	51,0
	Bien	21	41,2	41,2	92,2
	Muy bien	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Valore la cortesía y amabilidad en el trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	12	23,5	23,5	25,5
	Bien	24	47,1	47,1	72,5
	Muy bien	14	27,5	27,5	100,0
	Total	51	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	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	17	33,3	33,3	35,3
	Bien	29	56,9	56,9	92,2
	Muy bien	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	



Valore el Nivel de Calidad general del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	18	35,3	35,3	37,3
	Bien	28	54,9	54,9	92,2
	Muy bien	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	13	25,5	25,5	25,5
	No	38	74,5	74,5	100,0
	Total	51	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	1	2,0	6,7	6,7
	Por Internet	2	3,9	13,3	20,0
	Por otros usuarios	12	23,5	80,0	100,0
	Total	15	29,4	100,0	
Perdidos	Sistema	36	70,6		
Total		51	100,0		

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	8	15,7	16,0	16,0
	De 6 a 10 veces	14	27,5	28,0	44,0
	de 2 a 5 veces	26	51,0	52,0	96,0
	Más de 10 veces	2	3,9	4,0	100,0
	Total	50	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		51	100,0		