

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE
EMERGENCIAS 112 2021
SEGURIDAD CIUDADANA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 público: **SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 2021** perteneciente a Seguridad Ciudadana.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 60 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL de los servicios prestados por ACE-112** con un valor de **3,90** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|----------|--------------|
| Valore la capacidad de respuesta: las incidencias se solventan en un plazo adecuado | 60 | 3,70 |
| Valore la resolución: en qué grado se resolvió el motivo de su llamada | 60 | 3,72 |
| Valore la cortesía y amabilidad en el trato | 60 | 4,17 |
| Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112 | 60 | 3,90 |
| Valore el Nivel de Calidad general del Servicio | 60 | 3,90 |

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

| AÑO 2021 | | | | |
|---|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| VALORACIÓN | INSATISFECHOS¹ | CONFORMES² | SATISFECHOS³ | CONFORMIDAD TOTAL⁴ |
| Valore la capacidad de respuesta: las incidencias se solventan en un plazo adecuado | 1,7% | 31,7% | 66,6% | 98,3% |
| Valore la resolución: en qué grado se resolvió el motivo de su llamada | 1,7% | 31,7% | 66,6% | 98,3% |
| Valore la cortesía y amabilidad en el trato | 0% | 15% | 85% | 100% |
| Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112 | 0% | 26,7% | 73,3% | 100% |
| Valore el Nivel de Calidad general del Servicio | 0% | 26,7% | 73,3% | 100% |

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



3. TABLAS DE FRECUENCIA

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Femenino | 27 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| | Masculino | 33 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 16 a 24 años | 15 | 25,0 | 26,3 | 26,3 |
| | 25 a 34 años | 15 | 25,0 | 26,3 | 52,6 |
| | 35 a 44 años | 13 | 21,7 | 22,8 | 75,4 |
| | 45 a 54 años | 7 | 11,7 | 12,3 | 87,7 |
| | 55 a 64 años | 7 | 11,7 | 12,3 | 100,0 |
| | Total | 57 | 95,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 5,0 | | |
| Total | | 60 | 100,0 | | |

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 18 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | Soltero/a | 23 | 38,3 | 38,3 | 68,3 |



| | | | | |
|------------|----|-------|-------|-------|
| Separado/a | 13 | 21,7 | 21,7 | 90,0 |
| Viudo/a | 6 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Nivel de Estudios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Sin estudios | 8 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| Estudios Primarios | 16 | 26,7 | 26,7 | 40,0 |
| ESO | 18 | 30,0 | 30,0 | 70,0 |
| BACHILLERATO | 12 | 20,0 | 20,0 | 90,0 |
| F.P o similar | 6 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

CAPACIDAD DE RESPUESTA

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Mal | 1 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| Regular | 19 | 31,7 | 31,7 | 33,3 |
| Bien | 37 | 61,7 | 61,7 | 95,0 |
| Muy bien | 3 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |



RESOLUCIÓN

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Mal | 1 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| Regular | 19 | 31,7 | 31,7 | 33,3 |
| Bien | 36 | 60,0 | 60,0 | 93,3 |
| Muy bien | 4 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Regular | 9 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| Bien | 32 | 53,3 | 53,3 | 68,3 |
| Muy bien | 19 | 31,7 | 31,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 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 Regular | 16 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| Bien | 34 | 56,7 | 56,7 | 83,3 |
| Muy bien | 10 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |



NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 16 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| | Bien | 34 | 56,7 | 56,7 | 83,3 |
| | Muy bien | 10 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 15 | 25,0 | 25,4 | 25,4 |
| | No | 44 | 73,3 | 74,6 | 100,0 |
| | Total | 59 | 98,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,7 | | |
| Total | | 60 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | POR INTERNET | 5 | 8,3 | 35,7 | 35,7 |
| | POR OTROS USUARIOS | 9 | 15,0 | 64,3 | 100,0 |
| | Total | 14 | 23,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 46 | 76,7 | | |
| Total | | 60 | 100,0 | | |

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | UNA VEZ | 14 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |



| | | | | |
|-----------------|----|-------|-------|-------|
| DE 2 A 5 VECES | 34 | 56,7 | 56,7 | 80,0 |
| DE 6 A 10 VECES | 11 | 18,3 | 18,3 | 98,3 |
| MÁS DE 10 VECES | 1 | 1,7 | 1,7 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Motivos por los que Ud. utiliza el 112

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos Ayudan a los ciudadanos | 1 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| Cuando necesito ayuda | 2 | 3,3 | 3,3 | 5,0 |
| Es fácil de recordar | 4 | 6,7 | 6,7 | 11,7 |
| Llamada gratuita | 18 | 30,0 | 30,0 | 41,7 |
| Me lo recomendaron | 4 | 6,7 | 6,7 | 48,3 |
| Para información | 15 | 25,0 | 25,0 | 73,3 |
| Por la rapidez | 2 | 3,3 | 3,3 | 76,7 |
| Por ser un centro de emergencias | 5 | 8,3 | 8,3 | 85,0 |
| Solventan los problemas | 3 | 5,0 | 5,0 | 90,0 |
| Son muy amables | 6 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |