

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:  
ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

**112**

**2022**

**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 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 2022** perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 100 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 **3,78** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS   | N   | MEDIA |
|---|-----|-------|
| Valore la capacidad de respuesta: las incidencias se solventan en un plazo adecuado               | 100 | 3,61  |
| Valore la resolución: en qué grado se resolvió el motivo de su llamada                            | 100 | 3,63  |
| Valore la cortesía y amabilidad en el trato   | 100 | 4,08  |
| Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112 | 100 | 3,79  |
| Valore el Nivel de Calidad general del Servicio   | 100 | 3,78  |

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

| AÑO 2022  |                            |                        |                          |                                |
|---|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN  | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Valore la capacidad de respuesta: las incidencias se solventan en un plazo adecuado               | 2%                         | 39%                    | 59%                      | 98%                            |
| Valore la resolución: en qué grado se resolvió el motivo de su llamada                            | 1%                         | 39%                    | 60%                      | 99%                            |
| Valore la cortesía y amabilidad en el trato   | 1%                         | 18%                    | 81%                      | 99%                            |
| Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112 | 1%                         | 29%                    | 70%                      | 99%                            |
| Valore el Nivel de Calidad general del Servicio   | 1%                         | 29%                    | 70%                      | 99%                            |

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

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

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

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



### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### Estadísticos descriptivos

|   | N   | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. |
|---|-----|--------|--------|-------|------------|
| CAPACIDAD DE RESPUESTA  | 100 | 1      | 5      | 3,61  | ,650       |
| RESOLUCIÓN  | 100 | 1      | 5      | 3,63  | ,630       |
| CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO   | 100 | 1      | 5      | 4,08  | ,748       |
| VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112 | 100 | 1      | 5      | 3,79  | ,671       |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO   | 100 | 1      | 5      | 3,78  | ,660       |
| N válido (según lista)  | 100 |        |        |       |            |

#### Tabla de frecuencia

##### Sexo

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

##### Edad

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 16 a 24 años   | 27         | 27,0       | 27,0              | 27,0                 |
|         | 25 a 34 años   | 25         | 25,0       | 25,0              | 52,0                 |
|         | 35 a 44 años   | 20         | 20,0       | 20,0              | 72,0                 |
|         | 45 a 54 años   | 14         | 14,0       | 14,0              | 86,0                 |
|         | 55 a 64 años   | 8          | 8,0        | 8,0               | 94,0                 |
|         | Más de 65 años | 6          | 6,0        | 6,0               | 100,0                |
|         | Total          | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |



### Estado Civil

|         |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a   | 26         | 26,0       | 26,0              | 26,0                 |
|         | Soltero/a  | 41         | 41,0       | 41,0              | 67,0                 |
|         | Separado/a | 22         | 22,0       | 22,0              | 89,0                 |
|         | Viudo/a    | 11         | 11,0       | 11,0              | 100,0                |
|         | Total      | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |

### Nivel de Estudios

|         |                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sin estudios       | 19         | 19,0       | 19,0              | 19,0                 |
|         | Estudios Primarios | 34         | 34,0       | 34,0              | 53,0                 |
|         | ESO                | 22         | 22,0       | 22,0              | 75,0                 |
|         | BACHILLERATO       | 13         | 13,0       | 13,0              | 88,0                 |
|         | F.P o similar      | 12         | 12,0       | 12,0              | 100,0                |
|         | Total              | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |

### CAPACIDAD DE RESPUESTA

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
|         | Mal      | 1          | 1,0        | 1,0               | 2,0                  |
|         | Regular  | 39         | 39,0       | 39,0              | 41,0                 |
|         | Bien     | 54         | 54,0       | 54,0              | 95,0                 |
|         | Muy bien | 5          | 5,0        | 5,0               | 100,0                |
|         | Total    | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |

### RESOLUCIÓN

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
|         | Regular  | 39         | 39,0       | 39,0              | 40,0                 |
|         | Bien     | 55         | 55,0       | 55,0              | 95,0                 |
|         | Muy bien | 5          | 5,0        | 5,0               | 100,0                |
|         | Total    | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |



**CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
|         | Regular  | 18         | 18,0       | 18,0              | 19,0                 |
|         | Bien     | 52         | 52,0       | 52,0              | 71,0                 |
|         | Muy bien | 29         | 29,0       | 29,0              | 100,0                |
|         | Total    | 100        | 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 | Muy mal  | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
|         | Regular  | 29         | 29,0       | 29,0              | 30,0                 |
|         | Bien     | 59         | 59,0       | 59,0              | 89,0                 |
|         | Muy bien | 11         | 11,0       | 11,0              | 100,0                |
|         | Total    | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |

**NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
|         | Regular  | 29         | 29,0       | 29,0              | 30,0                 |
|         | Bien     | 60         | 60,0       | 60,0              | 90,0                 |
|         | Muy bien | 10         | 10,0       | 10,0              | 100,0                |
|         | Total    | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí    | 28         | 28,0       | 28,0              | 28,0                 |
|         | No    | 72         | 72,0       | 72,0              | 100,0                |
|         | Total | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |



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

|          |                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | POR PRENSA         | 4          | 4,0        | 15,4              | 15,4                 |
|          | POR INTERNET       | 7          | 7,0        | 26,9              | 42,3                 |
|          | POR OTROS USUARIOS | 15         | 15,0       | 57,7              | 100,0                |
|          | Total              | 26         | 26,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema            | 74         | 74,0       |                   |                      |
| Total    |                    | 100        | 100,0      |                   |                      |

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

|          |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | UNA VEZ         | 21         | 21,0       | 21,2              | 21,2                 |
|          | DE 2 A 5 VECES  | 60         | 60,0       | 60,6              | 81,8                 |
|          | DE 6 A 10 VECES | 18         | 18,0       | 18,2              | 100,0                |
|          | Total           | 99         | 99,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema         | 1          | 1,0        |                   |                      |
| Total    |                 | 100        | 100,0      |                   |                      |

**Motivos por los que Ud. utiliza el 112**

|         |                              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Buenos profesionales         | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
|         | Fácil de recordar            | 2          | 2,0        | 2,0               | 3,0                  |
|         | Llamada gratuita             | 24         | 24,0       | 24,0              | 27,0                 |
|         | Me lo recomendaron           | 2          | 2,0        | 2,0               | 29,0                 |
|         | No me gustan                 | 1          | 1,0        | 1,0               | 30,0                 |
|         | Para información             | 27         | 27,0       | 27,0              | 57,0                 |
|         | Para saber cómo funcionan    | 1          | 1,0        | 1,0               | 58,0                 |
|         | Por la rapidez               | 4          | 4,0        | 4,0               | 62,0                 |
|         | Por ser un C. de emergencias | 6          | 6,0        | 6,0               | 68,0                 |
|         | Porque ayudan                | 12         | 12,0       | 12,0              | 80,0                 |
|         | Porque son rápidos           | 5          | 5,0        | 5,0               | 85,0                 |
|         | Solventaron el problema      | 2          | 2,0        | 2,0               | 87,0                 |
|         | Son amables                  | 13         | 13,0       | 13,0              | 100,0                |
|         | Total                        | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |



**¿Ha solicitado Ud. alguna vez la actuación de la Policía Local?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Sí      | 61         | 61,0       | 61,6                 | 61,6                    |
|          | No      | 38         | 38,0       | 38,4                 | 100,0                   |
|          | Total   | 99         | 99,0       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema | 1          | 1,0        |                      |                         |
| Total    |         | 100        | 100,0      |                      |                         |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | 5,0        | 8,1                  | 8,1                     |
|          | Mal      | 26         | 26,0       | 41,9                 | 50,0                    |
|          | Regular  | 24         | 24,0       | 38,7                 | 88,7                    |
|          | Bien     | 6          | 6,0        | 9,7                  | 98,4                    |
|          | Muy bien | 1          | 1,0        | 1,6                  | 100,0                   |
|          | Total    | 62         | 62,0       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 38         | 38,0       |                      |                         |
| Total    |          | 100        | 100,0      |                      |                         |

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

|         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | 100        | 100,0      | 100,0                | 100,0                   |