

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: SERVICIOS DE BOMBEROS

(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 EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

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

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 15 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 DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS** con un valor de **4,87** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	15	4,87
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	14	4,71
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	15	5,00
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	15	4,73
Nivel de Calidad general del Servicio	15	4,87

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2020			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	100	0	0	100
Valore la Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	92,8	7,1	0	92,8
Valore la Cortesía y amabilidad en el trato	100	0	0	100
Valore cómo influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma el servicio de bomberos	100	0	0	100
Nivel de Calidad general del Servicio	100	0	0	100

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> 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	7	46,7	50,0	50,0
	Hombre	7	46,7	50,0	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	1	6,7	6,7	6,7
	25 a 34 años	6	40,0	40,0	46,7
	35 a 44 años	3	20,0	20,0	66,7
	45 a 54 años	3	20,0	20,0	86,7
	55 a 65 años	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	8	53,3	53,3	53,3
	Soltero/a	5	33,3	33,3	86,7
	Separado/a	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

#### Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ESO	1	6,7	7,1	7,1
	Bachillerato	6	40,0	42,9	50,0
	FP o similar	3	20,0	21,4	71,4
	Licenciatura	4	26,7	28,6	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	13,3	13,3	13,3
	Muy bien	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	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	1	6,7	7,1	7,1
	Bien	1	6,7	7,1	14,3
	Muy bien	12	80,0	85,7	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

**Valore la Cortesía y amabilidad en el trato**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	15	100,0	100,0	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	Bien	4	26,7	26,7	26,7
	Muy bien	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Nivel de Calidad general del Servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	13,3	13,3	13,3
	Muy bien	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	66,7	71,4	71,4
	No	4	26,7	28,6	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	12	80,0	92,3	92,3
	De 2 a 5 veces	1	6,7	7,7	100,0
	Total	13	86,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	13,3		
Total		15	100,0		

**¿Motivos por los que Ud. utiliza el servicio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DESPRENDIMIENTO TECHO VIVIENDA	6	40,0	40,0	40,0
	INCENDIO	1	6,7	6,7	46,7
	NECESIDAD	4	26,7	26,7	73,3
	PROBLEMA DE AGUA	1	6,7	6,7	80,0
	SINIESTRO	1	6,7	6,7	86,7
	URGENCIA	1	6,7	6,7	93,3
	Total	15	100,0	100,0	100,0