

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (1º SEMESTRE 2024)

**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 Administración Pública, 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: **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 49 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 del servicio ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112** con un valor de **3,92** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|----|-------|
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 49 | 3,51 |
| RESOLUCIÓN | 49 | 3,57 |
| CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO | 49 | 4,12 |
| VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112 | 49 | 3,92 |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO | 49 | 3,92 |

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

| PRIMER SEMESTRE 2024 | | | | |
|---|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN | INSATISFECHOS ¹ | CONFORMES ² | SATISFECHOS ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 4,1% | 40,8% | 55,1% | 95,9% |
| RESOLUCIÓN | 4,1% | 38,8% | 57,1% | 95,9% |
| CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO | 0% | 14,3% | 85,7% | 100% |
| VALORE CÓMO INFLUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO 112 | 0% | 24,5% | 75,5% | 100% |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO | 0% | 24,5% | 75,5% | 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 | 24 | 49,0 | 49,0 | 49,0 |
| | Masculino | 25 | 51,0 | 51,0 | 100,0 |
| | Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 16 a 24 años | 11 | 22,4 | 22,4 | 22,4 |
| | 25 a 34 años | 14 | 28,6 | 28,6 | 51,0 |
| | 35 a 44 años | 14 | 28,6 | 28,6 | 79,6 |
| | 45 a 54 años | 6 | 12,2 | 12,2 | 91,8 |
| | 55 a 64 años | 2 | 4,1 | 4,1 | 95,9 |
| | Más de 65 años | 2 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| | Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 10 | 20,4 | 20,4 | 20,4 |
| | Soltero/a | 19 | 38,8 | 38,8 | 59,2 |
| | Separado/a | 15 | 30,6 | 30,6 | 89,8 |
| | Viudo/a | 5 | 10,2 | 10,2 | 100,0 |
| | Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

Nivel de Estudios

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sin estudios | 7 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Estudios Primarios | 11 | 22,4 | 22,4 | 36,7 |
| | ESO | 15 | 30,6 | 30,6 | 67,3 |
| | Bachillerato | 10 | 20,4 | 20,4 | 87,8 |
| | F.P o similar | 6 | 12,2 | 12,2 | 100,0 |
| | Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

[CAPACIDAD DE RESPUESTA]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 2 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| | Regular | 20 | 40,8 | 40,8 | 44,9 |
| | Bien | 27 | 55,1 | 55,1 | 100,0 |
| | Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

[RESOLUCIÓN]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 2 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| | Regular | 19 | 38,8 | 38,8 | 42,9 |
| | Bien | 26 | 53,0 | 53,0 | 95,9 |
| | Muy bien | 2 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| | Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

[CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 7 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Bien | 29 | 59,2 | 59,2 | 73,5 |
| | Muy bien | 13 | 26,5 | 26,5 | 100,0 |
| | Total | 49 | 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 | 12 | 24,5 | 24,5 | 24,5 |
| | Bien | 29 | 59,2 | 59,2 | 83,7 |
| | Muy bien | 8 | 16,3 | 16,3 | 100,0 |
| | Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 12 | 24,5 | 24,5 | 24,5 |
| | Bien | 29 | 59,2 | 59,2 | 83,7 |
| | Muy bien | 8 | 16,3 | 16,3 | 100,0 |
| | Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 12 | 24,5 | 24,5 | 24,5 |
| | No | 37 | 75,5 | 75,5 | 100,0 |
| | Total | 49 | 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 | 1 | 2,0 | 8,3 | 8,3 |
| | POR INTERNET | 4 | 8,2 | 33,3 | 41,7 |
| | POR OTROS USUARIOS | 7 | 14,3 | 58,3 | 100,0 |
| | Total | 12 | 24,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 37 | 75,5 | | |
| Total | | 49 | 100,0 | | |

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | UNA VEZ | 7 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | DE 2 A 5 VECES | 26 | 53,1 | 53,1 | 67,3 |
| | DE 6 A 10 VECES | 14 | 28,6 | 28,6 | 95,9 |
| | MÁS DE 10 VECES | 2 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| | Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

Motivos por los que Ud. utiliza el 112

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Cuando necesito ayuda | 2 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| | Cuando necesito ayuda. | 1 | 2,0 | 2,0 | 6,1 |
| | Es fácil de recordar el número de teléfono | 1 | 2,0 | 2,0 | 8,2 |
| | Llamada gratuita | 13 | 26,5 | 26,5 | 34,7 |
| | Necesitaba la intervención de la policía. | 1 | 2,0 | 2,0 | 36,7 |
| | Para información | 7 | 14,3 | 14,3 | 51,0 |
| | Para pedir ayuda. | 6 | 12,2 | 12,2 | 63,3 |
| | Para solucionar problemas | 5 | 10,2 | 10,2 | 73,5 |
| | Por la rapidez | 3 | 6,1 | 6,1 | 79,6 |
| | Por recomendación | 2 | 4,1 | 4,1 | 83,7 |
| | | | | | |

| | | | | |
|----------------------------------|----|-------|-------|-------|
| Por ser un centro de emergencias | 5 | 10,2 | 10,2 | 93,9 |
| Son muy amables | 3 | 6,1 | 6,1 | 100,0 |
| Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Sí | 36 | 73,5 | 73,5 | 73,5 |
| No | 13 | 26,5 | 26,5 | 100,0 |
| Total | 49 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Muy mal | 5 | 10,2 | 16,7 | 16,7 |
| Mal | 9 | 18,4 | 30,0 | 46,7 |
| Regular | 15 | 30,6 | 50,0 | 96,7 |
| Bien | 1 | 2,0 | 3,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 61,2 | 100,0 | |
| Perdidos Sistema | 19 | 38,8 | | |
| Total | 49 | 100,0 | | |