

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 (1º SEMESTRE 2023) 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: **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (1º SEMESTRE 2023)** perteneciente a 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 92 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 DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **3,95** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la capacidad de respuesta: las incidencias se solventan en un plazo adecuado	92	3,67
Valore la resolución: en qué grado se resolvió el motivo de su llamada	91	3,70
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	92	4,15
Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112	92	3,95
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	92	3,95

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

PRIMER SEMESTRE 2023				
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	4,3%	30,4%	65,3%	95,7%
Valore la resolución: en qué grado se resolvió el motivo de su llamada	3,3%	29,7%	67%	96,7%
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	0%	16,3%	83,7%	100%
Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112	1,1%	16,3%	82,6%	98,9%
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	1,1%	16,3%	82,6%	98,9%

<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**

#### **Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	50	54,3	54,3	54,3
	Masculino	42	45,7	45,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

#### **Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	17	18,5	18,5	18,5
	25 a 34 años	21	22,8	22,8	41,3
	35 a 44 años	27	29,3	29,3	70,7
	45 a 54 años	20	21,7	21,7	92,4
	55 a 64 años	2	2,2	2,2	94,6
	Más de 65 años	5	5,4	5,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

#### **Estado Civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	27	29,3	29,3	29,3
	Soltero/a	31	33,7	33,7	63,0
	Separado/a	20	21,7	21,7	84,8
	Viudo/a	14	15,2	15,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

#### **Nivel de Estudios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	14	15,2	15,2	15,2
	Estudios Primarios	29	31,5	31,5	46,7
	ESO	21	22,8	22,8	69,6
	BACHILLERATO	17	18,5	18,5	88,0
	F.P o similar	11	12,0	12,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	



**[CAPACIDAD DE RESPUESTA]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,3	4,3	4,3
	Regular	28	30,4	30,4	34,8
	Bien	54	58,7	58,7	93,5
	Muy bien	6	6,5	6,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

**[RESOLUCIÓN]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,3	3,3	3,3
	Regular	27	29,3	29,7	33,0
	Bien	55	59,8	60,4	93,4
	Muy bien	6	6,5	6,6	100,0
	Total	91	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		92	100,0		

**[CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	16,3	16,3	16,3
	Bien	48	52,2	52,2	68,5
	Muy bien	29	31,5	31,5	100,0
	Total	92	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	1,1	1,1	1,1
	Regular	15	16,3	16,3	17,4
	Bien	64	69,6	69,6	87,0
	Muy bien	12	13,0	13,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

**[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud

y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Regular	15	16,3	16,3	17,4
Bien	64	69,6	69,6	87,0
Muy bien	12	13,0	13,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	26	28,3	28,3	28,3
	No	66	71,7	71,7	100,0
	Total	92	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 INTERNET	8	8,7	30,8	30,8
	POR OTROS USUARIOS	18	19,6	69,2	100,0
	Total	26	28,3	100,0	
Perdidos	Sistema	66	71,7		
	Total	92	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	24	26,1	26,1	26,1
	DE 2 A 5 VECES	45	48,9	48,9	75,0
	DE 6 A 10 VECES	23	25,0	25,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Es fácil de recordar en nº de teléfono	2	2,2	2,2	2,2
	Llamada gratuita	23	25,0	25,0	27,2
	Para conocerlos	2	2,2	2,2	29,3
	Para información	23	25,0	25,0	54,3
	Por la rapidez	8	8,7	8,7	63,0
	Por recomendación	7	7,6	7,6	70,7
	Por una emergencia	11	12,0	12,0	82,6
	Porque necesitaba ayuda	11	12,0	12,0	94,6



Porque solo me sé este nº de teléfono	2	2,2	2,2	96,7
Porque son amables	3	3,3	3,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	67	72,8	72,8	72,8
	No	25	27,2	27,2	100,0
	Total	92	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	10	10,9	15,2	15,2
	Mal	15	16,3	22,7	37,9
	Regular	24	26,1	36,4	74,2
	Bien	17	18,5	25,8	100,0
	Total	66	71,7	100,0	
Perdidos	Sistema	26	28,3		
	Total	92	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		92	100,0	100,0	100,0