

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE
EMERGENCIAS 112 2023
SEGURIDAD CIUDADANA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112.
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 (2023)
- Informe General del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 (2023)
- Anexo I. Tablas de frecuencia del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 (2023)
- Anexo II. Tabla Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112.
- Anexo III. Tabla Comparativa Interanual del Grado de Satisfacción del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112.

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos. Para ello podéis contar con la Dirección General de Administración Pública que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de Seguridad Ciudadana, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVOS**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (2023)** perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en Emergencias 112 a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de Emergencias 112.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en Emergencias 112 (2023)

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una unidad de análisis específica, como es en este caso Emergencias 112 de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado a través de encuestas personalizadas por el personal del mismo servicio, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación, de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ ciudadano de Emergencias 112 de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de Emergencias 112 y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en Emergencias 112.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2023. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2024
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2024

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en ACE 112 perteneciente a Seguridad Ciudadana.

El número total de ACE 112 ha sido de **138 encuestas**.

El test de fiabilidad está en 0,94. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ ciudadano sobre Emergencias 112. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande. Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc, destinado a los usuarios de Emergencias 112.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadores al usuario/ ciudadano.

El modelo de cuestionario es el siguiente:

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante:

1. Sexo: ☐ **Mujer** ☐ **Hombre**

2. Edad:

16 a 24 años	<input type="checkbox"/>
25 a 34 años	<input type="checkbox"/>
35 a 44 años	<input type="checkbox"/>
45 a 54 años	<input type="checkbox"/>
55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
+ de 65 años	<input type="checkbox"/>

3. Estado Civil:

Casado/a	<input type="checkbox"/>
Soltero/a	<input type="checkbox"/>
Separado/a	<input type="checkbox"/>
Viudo/a	<input type="checkbox"/>

4. Nivel de Estudios:

SIN ESTUDIOS	<input type="checkbox"/>	FP O SIMILAR	<input type="checkbox"/>
ESTUDIOS PRIMARIOS	<input type="checkbox"/>	DIPLOMATURA	<input type="checkbox"/>
ESO	<input type="checkbox"/>	LICENCIATURA	<input type="checkbox"/>
BACHILLERATO	<input type="checkbox"/>		

5. Indique, por favor, en la tabla siguiente la valoración que tiene para Ud. cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS / SERVICIOS	VALORACIÓN				
Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado.	1	2	3	4	5
Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada.	1	2	3	4	5
Cortesía y amabilidad en el trato.	1	2	3	4	5
Valore como influye, en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio 112.	1	2	3	4	5
Nivel de calidad general del servicio.	1	2	3	4	5

5. 1. ¿Es la primera vez que Ud. hace uso del 112? ☐ **SI** ☐ **NO**

5.2. En caso afirmativo, señale a través de que medio ha conocido el servicio 112:

- ☐ Por prensa ☐ Por otros usuarios
☐ Por Internet ☐ Otros medios

6. Indíquenos, cuántas veces ha usado el servicio 112 al año:

- ☐ Una vez ☐ De 6 a 10 veces
☐ De 2 a 5 veces ☐ Más de 10 veces

7. ¿Motivos por los que Ud. utiliza el 112?

8. ¿Ha solicitado Ud. alguna vez la actuación de la Policía Local? ☐ SI ☐ NO

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

1- Muy mal	<input type="checkbox"/>
2- Mal	<input type="checkbox"/>
3- Regular	<input type="checkbox"/>
4- Bien	<input type="checkbox"/>
5- Muy bien	<input type="checkbox"/>

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

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/ usuario tiene sobre ACE 112 de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirán los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en Emergencias 112 de nuestra ciudad,

perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios/ ciudadanos en esta evaluación, permite hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto y ver el perfil social de los usuarios/ as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

**INFORME GENERAL SOBRE
ATENCIÓN TELEFÓNICA Y
COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS
112
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2023**

El informe sobre la Evaluación de la Calidad de **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112** durante el año **2023**, perteneciente a Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en Emergencias 112.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112**, opiniones que los usuarios/ ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas llamadas de emergencia, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios/ ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que se presta y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (2023)

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 de Melilla 2023. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (2023)			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	138	3,64	,614
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	137	3,67	,608
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	138	4,06	,659
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	138	3,88	,573
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	137	3,88	,570

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 2023 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 3,88 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en Atención, Coordinación y Emergencias 112”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,83 sobre 5**, lo que arroja una **valoración prácticamente similar** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 (2023)
--

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en Emergencias 112 son:

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2,9%
Regular (Conformidad)	34,1%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	63%
Conformidad total (*)	97,1%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2,2%
Regular (Conformidad)	33,6%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	64,2%
Conformidad total (*)	97,8%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la cortesía y amabilidad en el trato**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0%
Regular (Conformidad)	18,8%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	81,2%
Conformidad total (*)	100%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0,7%
Regular (Conformidad)	21%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	78,3%
Conformidad total (*)	99,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore el Nivel de Calidad general del Servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0,7%
Regular (Conformidad)	20,5%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	78,8%
Conformidad total (*)	99,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (2023)

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	69	50,0	50,0	50,0
	Masculino	69	50,0	50,0	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	26	18,8	18,8	18,8
	25 a 34 años	36	26,1	26,1	44,9
	35 a 44 años	40	29,0	29,0	73,9
	45 a 54 años	25	18,1	18,1	92,0
	55 a 64 años	6	4,3	4,3	96,4
	Más de 65 años	5	3,6	3,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	39	28,3	28,3	28,3
	Soltero/a	47	34,1	34,1	62,3
	Separado/a	31	22,5	22,5	84,8
	Viudo/a	21	15,2	15,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios	16	11,6	11,6	11,6
	Estudios Primarios	43	31,2	31,2	42,8
	ESO	34	24,6	24,6	67,4
	BACHILLERATO	27	19,6	19,6	87,0
	F.P o similar	18	13,0	13,0	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,9	2,9	2,9
	Regular	47	34,1	34,1	37,0
	Bien	81	58,7	58,7	95,7
	Muy bien	6	4,3	4,3	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

RESOLUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,2	2,2	2,2
	Regular	46	33,3	33,6	35,8
	Bien	81	58,7	59,1	94,9
	Muy bien	7	5,1	5,1	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		138	100,0		

CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	26	18,8	18,8	18,8
	Bien	78	56,5	56,6	75,4
	Muy bien	34	24,6	24,6	100,0
	Total	138	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	,7	,7	,7
	Regular	29	21,0	21,0	21,7
	Bien	94	68,1	68,2	89,9
	Muy bien	14	10,1	10,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	28	20,3	20,5	21,2
	Bien	94	68,1	68,6	89,8
	Muy bien	14	10,1	10,2	100,0
	Total	137	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		138	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	37	26,8	26,8	26,8
	No	101	73,2	73,2	100,0
	Total	138	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	11	8,0	29,7	29,7
	POR OTROS USUARIOS	26	18,8	70,3	100,0
	Total	37	26,8	100,0	
Perdidos	Sistema	101	73,2		
Total		138	100,0		

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio 112 al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	32	23,2	23,2	23,2
	DE 2 A 5 VECES	73	52,9	52,9	76,1
	DE 6 A 10 VECES	33	23,9	23,9	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Motivos por los que Ud. utiliza el 112

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cuando necesito ayuda	14	10,1	10,1	10,1

Es fácil de recordar en nº de teléfono	3	2,2	2,2	12,3
INFORMACIÓN	32	23,2	23,2	35,5
Llamada gratuita	34	24,6	24,6	60,1
Para conocerlos	2	1,4	1,4	61,6
Para solventar problemas	2	1,4	1,4	63,0
Por la rapidez	11	8,0	8,0	71,0
Por recomendación	4	2,9	2,9	73,9
Por ser un servicio de emergencias.	16	11,6	11,6	85,5
Por una emergencia	4	2,9	2,9	88,4
Porque me lo recomendaron	1	,7	,7	89,1
Porque solo me sé este nº de teléfono	2	1,4	1,4	90,6
Porque solucionan problemas	4	2,9	2,9	93,5
Porque son amables	2	1,4	1,4	94,9
Siempre ayudan	1	,7	,7	95,7
SON EFICACES	1	,7	,7	96,4
Son muy amables	5	3,6	3,6	100,0
Total	138	100,0	100,0	

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112

		Capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	Resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	Valore la cortesía y amabilidad en el trato	Influencia en la mejora de los servicios que presta la CAM	Valore el Nivel de Calidad general del Servicio
2012	N	120	120	120	120	120
	Media	4,24	4,25	4,64	4,45	4,40
	Desv. típ.	8,48	8,50	9,28	8,90	8,80
2013	N	120	120	120	120	120
	Media	4,04	4,06	4,28	4,18	4,12
	Desv. típ.	1,03	1,02	0,92	0,94	0,99
2014	N	120	120	120	120	120
	Media	3,93	3,94	4,10	4,04	4,01
	Desv. típ.	1,01	1,01	0,89	0,89	0,89
2015	N	120	120	120	120	120
	Media	3,69	3,68	3,93	3,85	3,84
	Desv. típ.	0,99	1,00	0,94	0,92	0,93
2016	N	120	120	120	120	120
	Media	3,48	3,47	3,79	3,59	3,59
	Desv. típ.	0,90	0,91	0,92	0,90	0,90
2017	N	119	119	119	119	119
	Media	3,78	3,77	4,16	3,96	3,94
	Desv. típ.	0,86	0,85	0,82	0,76	0,78
2018	N	128	128	128	128	128
	Media	3,72	3,73	4,09	3,88	3,88
	Desv. típ.	0,813	0,811	0,768	0,742	0,742
2019	N	120	120	119	120	120
	Media	3,54	3,54	3,94	3,7	3,70
	Desv. típ.	0,685	0,685	0,705	0,669	0,669
2020	N	80	80	80	80	80
	Media	3,60	3,60	4,11	3,76	3,76
	Desv. típ.	0,67	0,67	0,71	0,58	0,58
2021	N	60	60	60	60	60
	Media	3,70	3,72	4,17	3,90	3,90
	Desv. típ.	0,59	0,61	0,67	0,66	0,66
2022	N	100	100	100	100	100
	Media	3,61	3,63	4,08	3,79	3,78
	Desv. típ.	0,65	0,63	0,75	0,67	0,66
2023	N	138	137	138	138	137
	Media	3,64	3,67	4,06	3,88	3,88
	Desv. típ.	0,61	0,61	0,66	0,57	0,57

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

112

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112

		Indique la capacidad de respuesta	Indique la resolución	Indique la cortesía y amabilidad	Influencia en la mejora de los servicios que presta la CAM	Indique el nivel de calidad general del servicio
AÑO 2011	INSATISFECHOS	5,0%	5,8%	1,7%	1,7%	1,7%
	CONFORME	14,9%	12,4%	1,7%	7,4%	14,0%
	SATISFECHOS	80,1%	81,8%	95,8%	90,9%	84,3%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,0%	94,2%	97,5%	98,3%	98,3%
AÑO 2012	INSATISFECHOS	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	18,3%	17,5%	3,3%	7,5%	10,8%
	SATISFECHOS	80,9%	81,7%	96,7%	92,5%	89,2%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,2%	99,2%	100,0%	100,0%	100,0%
AÑO 2013	INSATISFECHOS	6,7%	5,9%	4,1%	4,1%	5,0%
	CONFORME	18,3%	19,2%	9,2%	14,2%	15,8%
	SATISFECHOS	75,0%	75,0%	86,7%	81,7%	78,2%
	CONFORMIDAD TOTAL	93,3%	94,2%	95,9%	95,9%	94,0%
AÑO 2014	INSATISFECHOS	7,5%	7,5%	4,1%	4,1%	4,1%
	CONFORME	24,2%	23,3%	20,0%	22,5%	24,2%
	SATISFECHOS	68,3%	69,2%	75,9%	73,3%	71,7%
	CONFORMIDAD TOTAL	92,5%	57,7%	95,9%	95,8%	95,9%
AÑO 2015	INSATISFECHOS	10,0%	10,0%	4,2%	5,0%	5,0%
	CONFORME	31,7%	33,3%	30,0%	30,8%	31,7%
	SATISFECHOS	58,3%	56,7%	65,8%	64,2%	63,3%
	CONFORMIDAD TOTAL	90,0%	90,0%	95,8%	95,0%	95,0%
AÑO 2016	INSATISFECHOS	39,2%	10,0%	5,8%	6,7%	6,7%
	CONFORME	42,5%	41,7%	30,0%	39,2%	39,2%
	SATISFECHOS	48,4%	48,4%	64,0%	54,2%	54,2%
	CONFORMIDAD TOTAL	90,9%	90,1%	94,1%	93,4%	93,4%
AÑO 2017	INSATISFECHOS	5,9%	5,9%	2,5%	2,5%	2,5%
	CONFORME	29,4%	29,4%	16,8%	21,0%	23,5%
	SATISFECHOS	64,7%	64,7%	80,7%	76,5%	73,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	94,1%	94,1%	97,5%	97,5%	97,4%
AÑO 2018	INSATISFECHOS	4,7%	4,7%	0,8%	1,6%	1,6%
	CONFORME	36,7%	35,9%	22,7%	29,7%	29,7%
	SATISFECHOS	58,6%	59,4%	76,6%	68,7%	68,7%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,3%	95,3%	99,3%	98,4%	98,4%
AÑO 2019	INSATISFECHOS	5,0%	5,0%	0,0%	1,7%	1,7%
	CONFORME	41,7%	41,7%	27,7%	36,7%	36,7%
	SATISFECHOS	53,3%	53,3%	72,3%	61,6%	61,6%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,0%	95,0%	100,0%	98,3%	98,3%
AÑO 2020	INSATISFECHOS	3,8%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	38,8%	38,8%	20,0%	31,3%	31,3%
	SATISFECHOS	57,6%	58,0%	80,1%	68,8%	68,8%
	CONFORMIDAD TOTAL	96,4%	96,8%	100,1%	100,1%	100,1%
AÑO 2021	INSATISFECHOS	1,7%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	31,7%	31,7%	15,0%	26,7%	26,7%
	SATISFECHOS	66,6%	66,6%	85,0%	73,3%	73,3%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,3%	98,3%	100,0%	100,0%	100,0%
AÑO 2022	INSATISFECHOS	2,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%
	CONFORME	39,0%	39,0%	18,0%	29,0%	29,0%
	SATISFECHOS	59,0%	60,0%	81,0%	70,0%	70,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,0%	99,0%	99,0%	99,0%	99,0%
AÑO 2023	INSATISFECHOS	2,9%	2,2%	0,0%	0,7%	0,7%
	CONFORME	34,1%	33,6%	18,8%	21,0%	20,5%
	SATISFECHOS	63,0%	64,2%	81,2%	78,3%	78,8%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,1%	97,8%	100,0%	99,3%	99,3%

Nota: Insatisfecho es el sumatorio de los valores Mal y Muy mal. Satisfecho es el sumatorio de Bien y Muy bien. Conforme es el valor regular y Conformidad Total es el sumatorio de los satisfechos y los conformes.