

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: SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO 2021 SEGURIDAD CIUDADANA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



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 EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO 2021** 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 año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 5 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 EXTINCIÓN DE INCENDIOS, PREVENCIÓN Y SALVAMENTO 2021** con un valor de 5 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Capacidad de respuesta	5	5,00
Resolución	5	5,00
Cortesía y amabilidad en el trato	5	5,00
Valore como influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio de Bomberos	5	5,00
Nivel de Calidad General del Servicio	5	5,00

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Capacidad de respuesta	0%	0%	100%	100%
Resolución	0%	0%	100%	100%
Cortesía y amabilidad en el trato	0%	0%	100%	100%
Valore como influye en la mejora de los servicios que presta la Ciudad Autónoma, el servicio de Bomberos	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad General del Servicio	0%	0%	100%	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	3	50,0	50,0	50,0
	Masculino	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	1	16,7	16,7	16,7
	35 a 44 años	3	50,0	50,0	66,7
	55 a 64 años	1	16,7	16,7	83,3
	Más de 65 años	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	4	66,7	66,7	66,7
	Soltero/a	1	16,7	16,7	83,3
	Viudo/a	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BACHILLERATO	2	33,3	40,0	40,0
	F.P o similar	1	16,7	20,0	60,0
	DIPLOMATURA	1	16,7	20,0	80,0
	LICENCIATURA	1	16,7	20,0	100,0
	Total	5	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	16,7		
	Total	6	100,0		

[CAPACIDAD DE RESPUESTA]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud

y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Válidos	Muy bien	5	83,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	16,7		
Total		6	100,0		

[RESOLUCIÓN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	83,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	16,7		
Total		6	100,0		

[CORTESÍA Y AMABILIDAD EN EL TRATO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	83,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	16,7		
Total		6	100,0		

[VALORE CÓMO INFUYE EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CIUDAD AUTÓNOMA EL SERVICIO BOMBEROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	83,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	16,7		
Total		6	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	83,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	16,7		
Total		6	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	66,7	66,7	66,7
	No	2	33,3	33,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud

y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POR INTERNET	1	16,7	20,0	20,0
	POR OTROS USUARIOS	1	16,7	20,0	40,0
	OTROS MEDIOS	3	50,0	60,0	100,0
	Total	5	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	16,7		
	Total	6	100,0		

Indíquenos cuántas veces ha usado el servicio al año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UNA VEZ	5	83,3	100,0	100,0
	Perdidos	1	16,7		
	Total	6	100,0		

Motivos por los que Ud. utiliza el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Accidente	1	16,7	16,7	16,7
	Cualquier emergencia es la forma más rápida de contactar	1	16,7	16,7	33,3
	DERRIBO	1	16,7	16,7	50,0
	INFORME ACTUACIÓN	1	16,7	16,7	66,7
	Para casos de emergencia	1	16,7	16,7	83,3
	POR MOTIVOS DE TRABAJO, PARA AYUDAR A UNA USUARIA CON LOS TRÁMITES	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	