

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**

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 | INSATISFECHOS¹ | CONFORMES² | SATISFECHOS³ | CONFORMIDAD TOTAL⁴ |
| 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 |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|



| | | | | | |
|----------|----------|---|-------|-------|-------|
| 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 INFLUYE 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 | |



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 | Sistema | 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 | |