

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2016

Emergencias

Servicio de Evaluación
Subdirección General de Calidad y Evaluación
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
2017

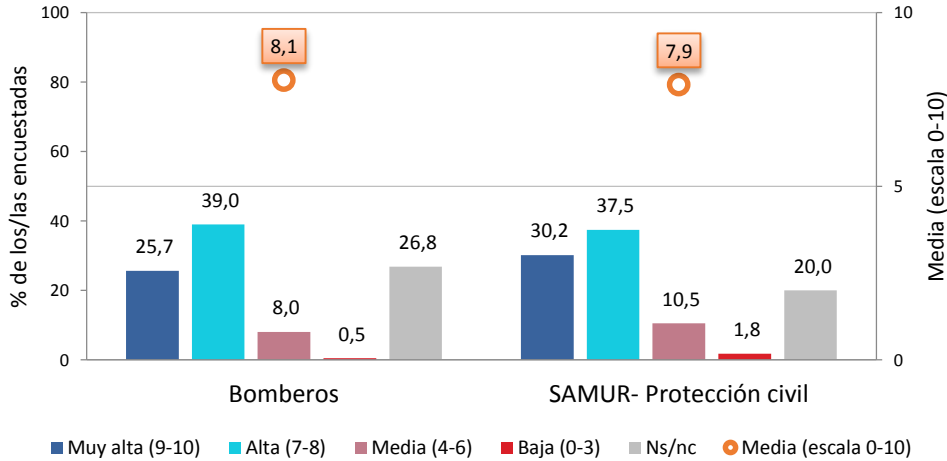
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Universo	Personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta	
Tamaño muestral	8.537 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente	
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 1,08\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 5,0\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple	
Procedimiento de muestreo	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo de las personas informantes, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación aporportional por distrito	
Método de recogida	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de la persona encuestada	
Periodo de recogida	Del 6 de septiembre al 18 de noviembre de 2016 El pretest se realizó del 25 de agosto al 2 de septiembre de 2016	
Ponderación	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a junio de 2016	
Número de expediente	300/2015/01539 Presupuesto base de licitación: 132.231,40€ Importe IVA 21%: 27.768,60€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 160.000,00€	
Empresa adjudicataria trabajo de campo	Dephimática S.L Precio de adjudicación: 120.315,50 € (sin iva) 145.581,75 € (iva incluido)	

INDICADORES UTILIZADOS



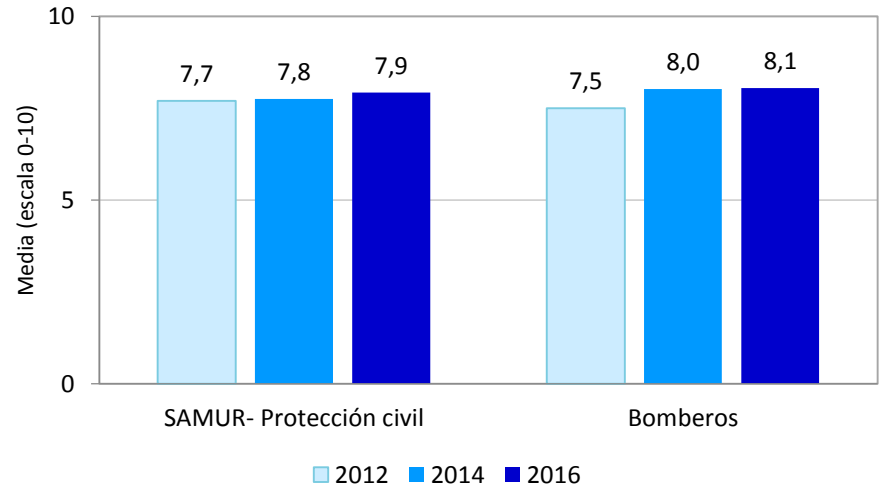
Satisfacción ciudadana con los servicios de atención de emergencias de la ciudad



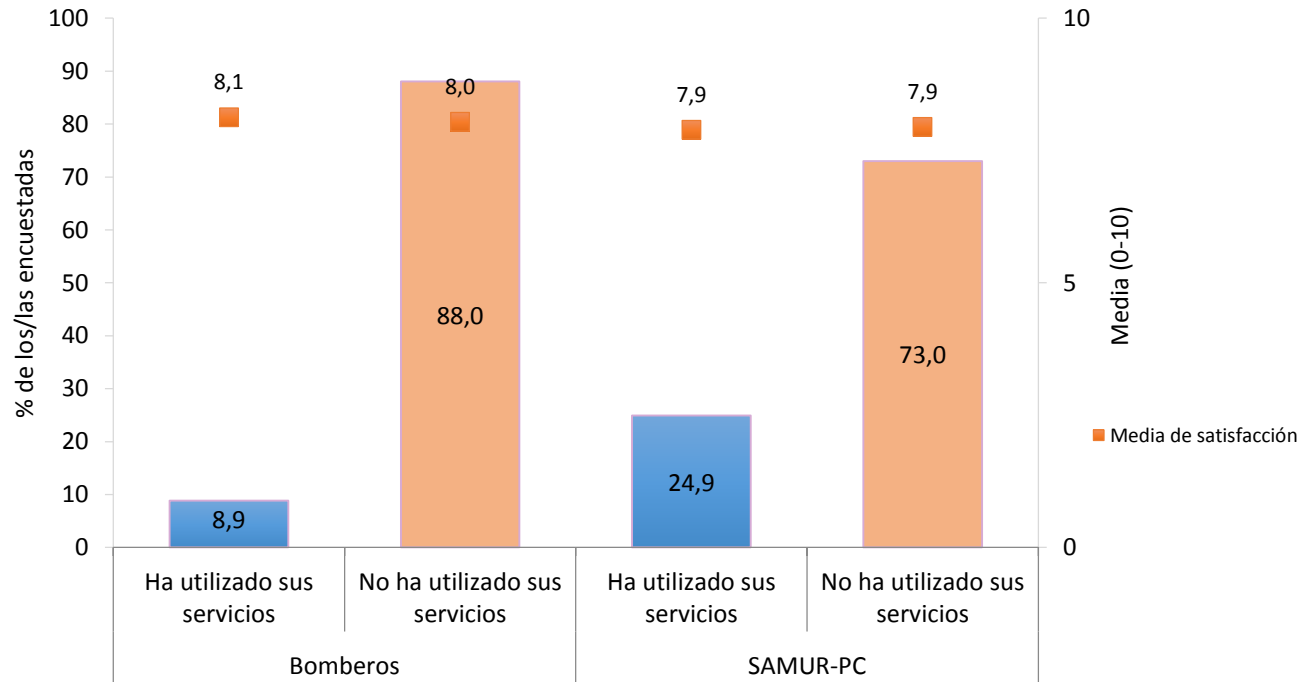
El 64,7% y el 67,7de las personas encuestadas considera que la satisfacción con el servicio de bomberos y el SAMUR-PC respectivamente es alta o muy alta. La puntuación media para el servicio de bomberos es de 8,1 y para SAMUR-PC es 7,9.

A pesar de los altos niveles de satisfacción que presentan estos servicios podemos ver como desde el año 2012 ha seguido una pauta ascendente.

Evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios de emergencias

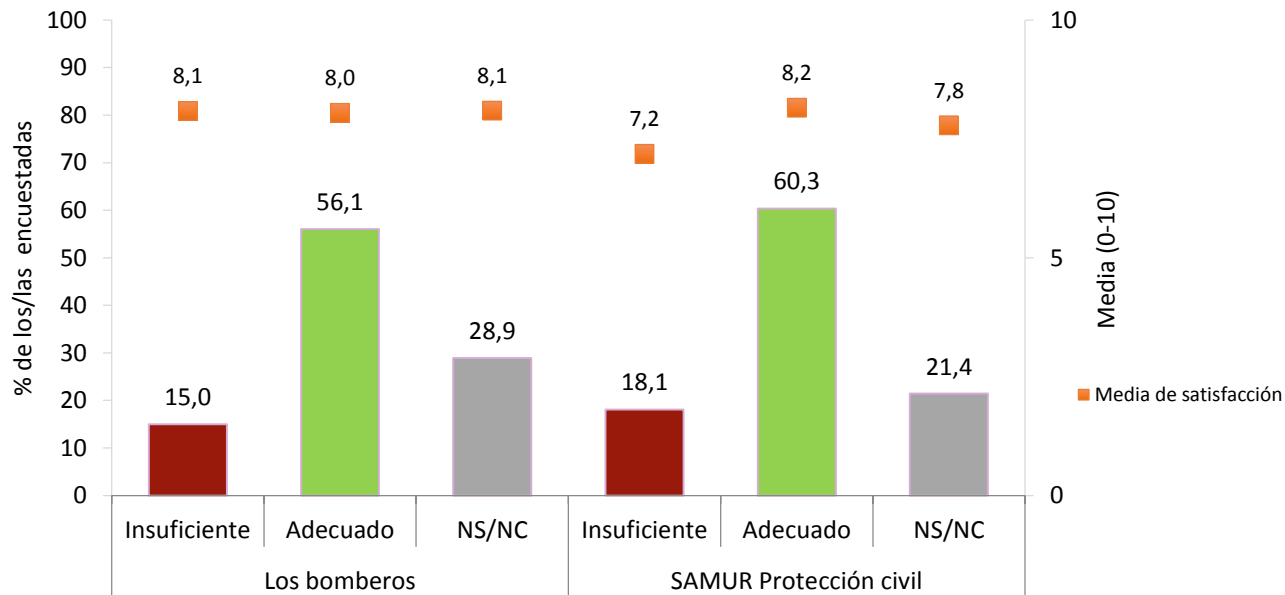


Satisfacción con los servicios de emergencias según los haya utilizado o no en el último año



El 8,9% de las personas encuestadas ha utilizado en el último año los servicios que ofrecen los bomberos y el 24,9% ha utilizado el SAMUR-PC. La satisfacción con estos servicios es muy elevada y no se observan prácticamente diferencias en las personas que los han utilizado y las que no los han utilizado

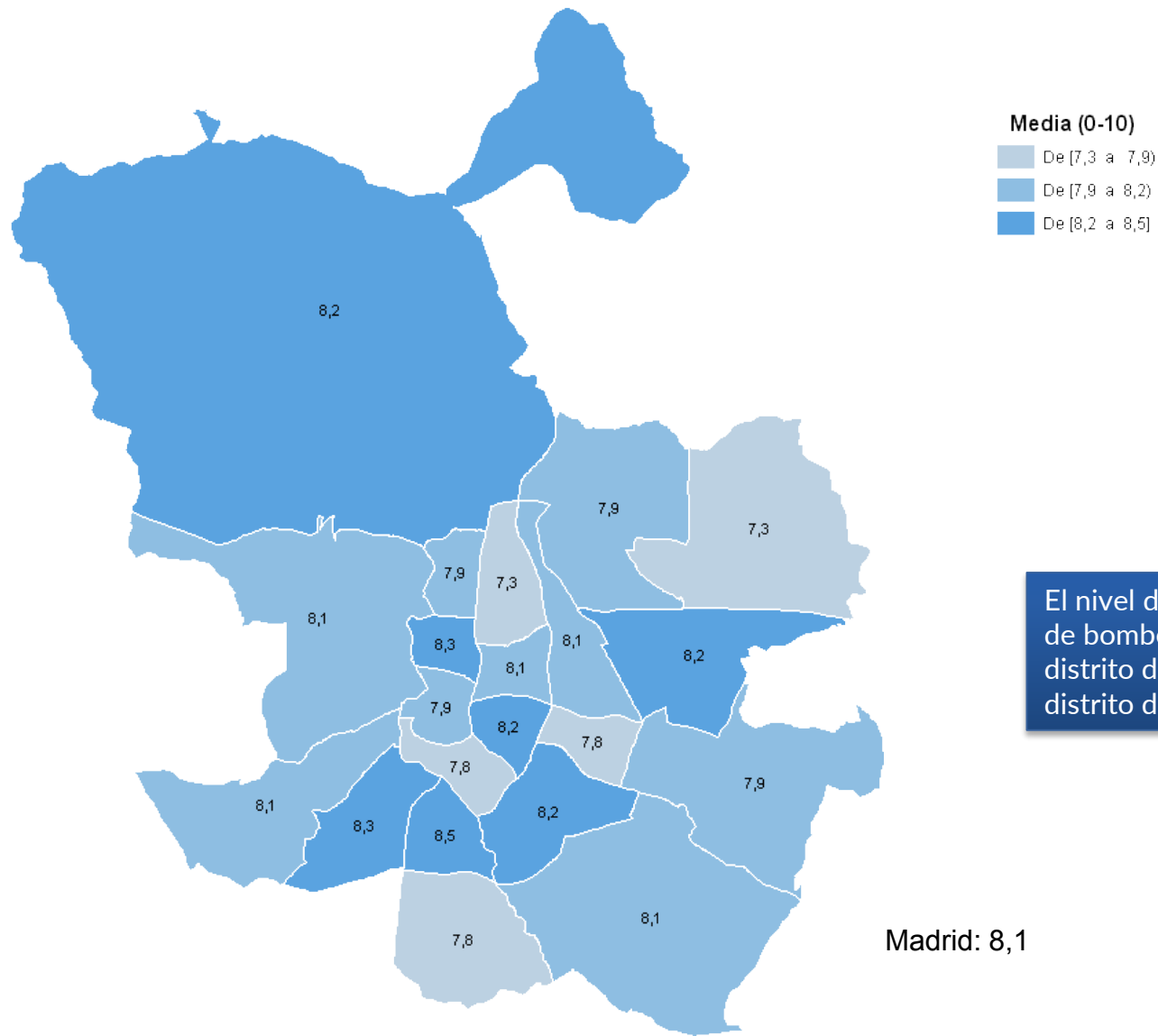
Satisfacción con los servicios de emergencia según suficiencia



El 56,1% y el 60,3% de las personas encuestadas considera que el número de bomberos y el número de efectivos del SAMUR-PC respectivamente son adecuados pero el 15% y el 18,1% cree que son insuficientes.

La satisfacción con estos servicios es muy elevada y muestran un grado de satisfacción mas bajo las personas que consideran insuficiente el número de efectivos del SAMUR-PC.

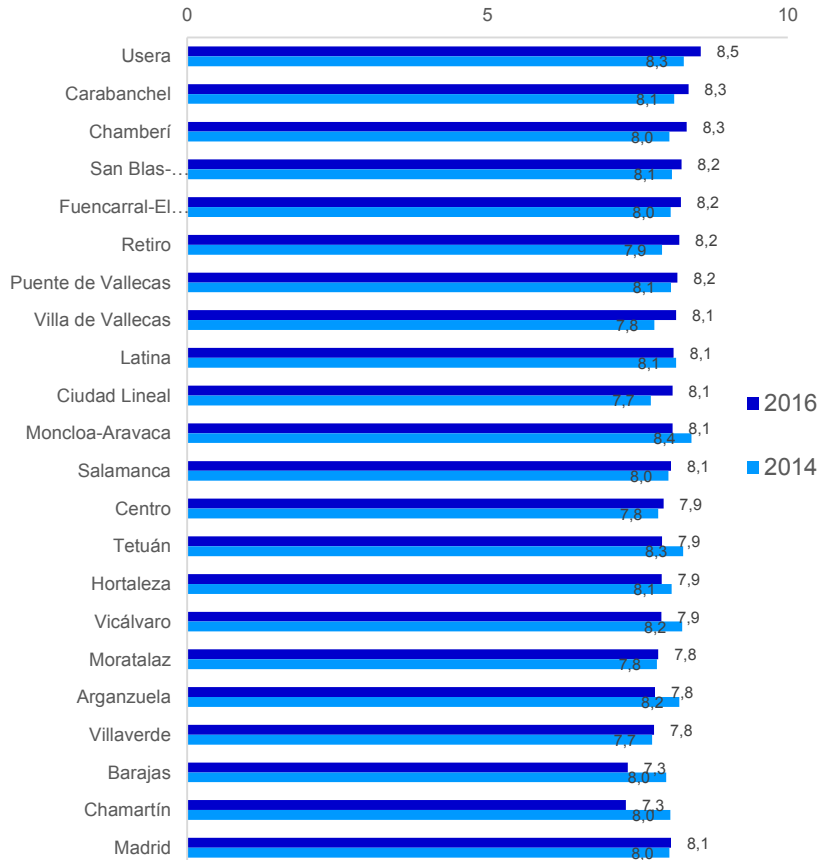
Satisfacción con el servicio de bomberos según distrito (0-10)



El nivel de satisfacción con el servicio de bomberos oscila entre un 7,3 del distrito de Chamartín y el 8,5 del distrito de Usera.

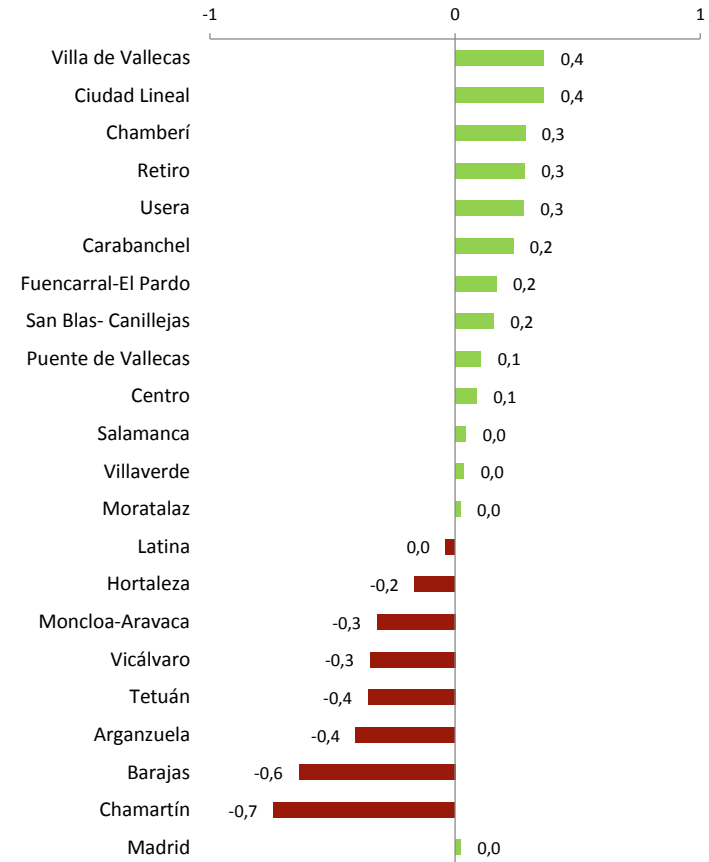
Satisfacción con el servicio de bomberos. Evolución 2014-2016.

Media (0-10)



Satisfacción con el servicio de Bomberos. Diferencia 2016-2014

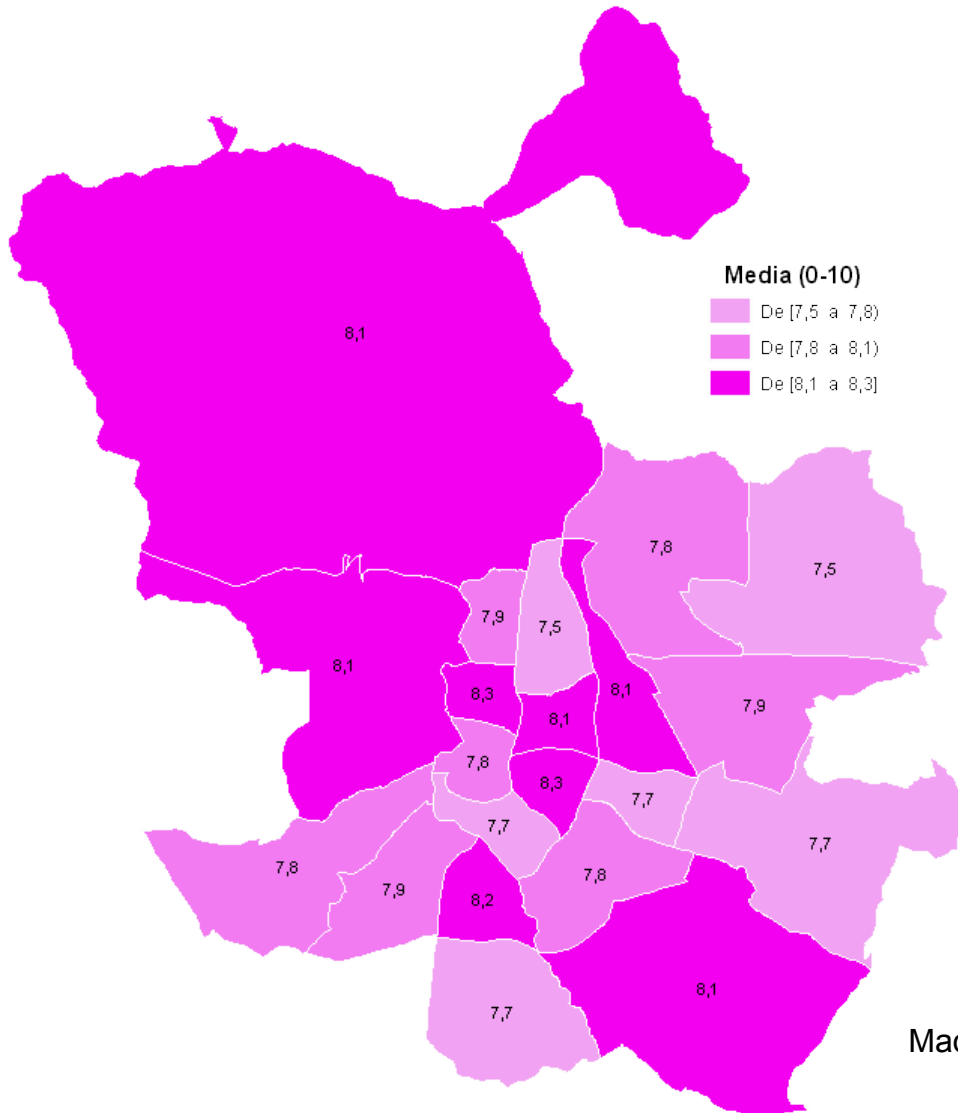
Diferencia de medias (0-10)



Aunque los niveles de satisfacción con este servicio son muy elevados han seguido aumentando en la mayoría de los distritos.

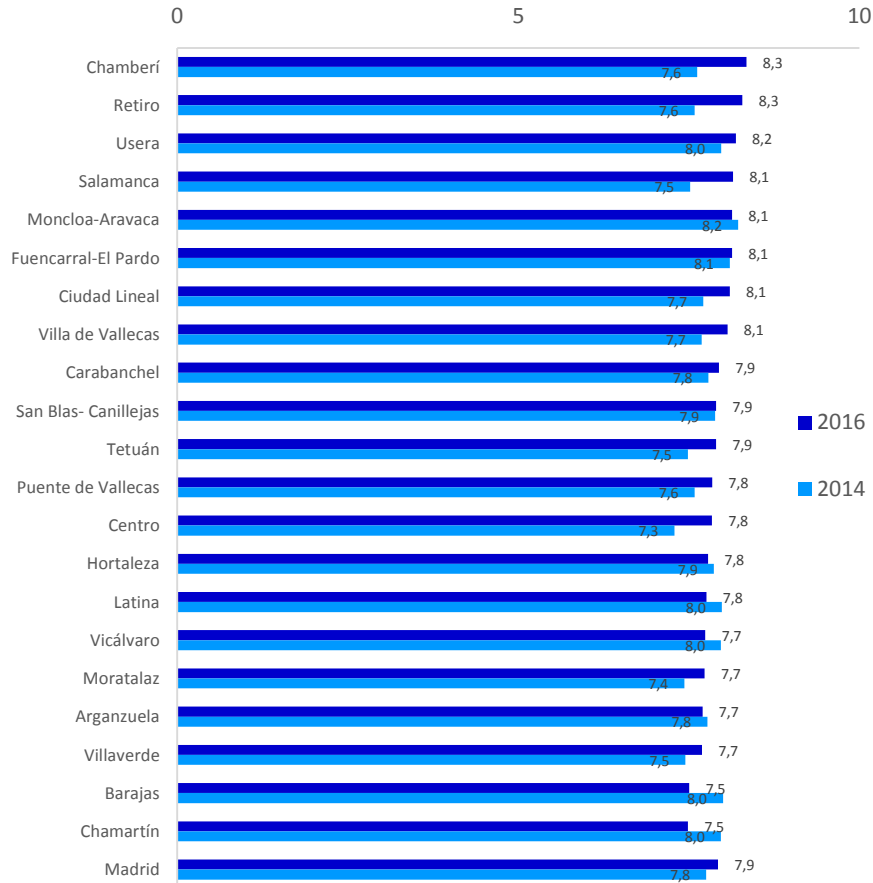
Chamartín y Barajas son los distritos que tienen mas bajos niveles de satisfacción y los que mas han descendido respecto al 2014.

Satisfacción con el SAMUR-PC según distrito (0-10)

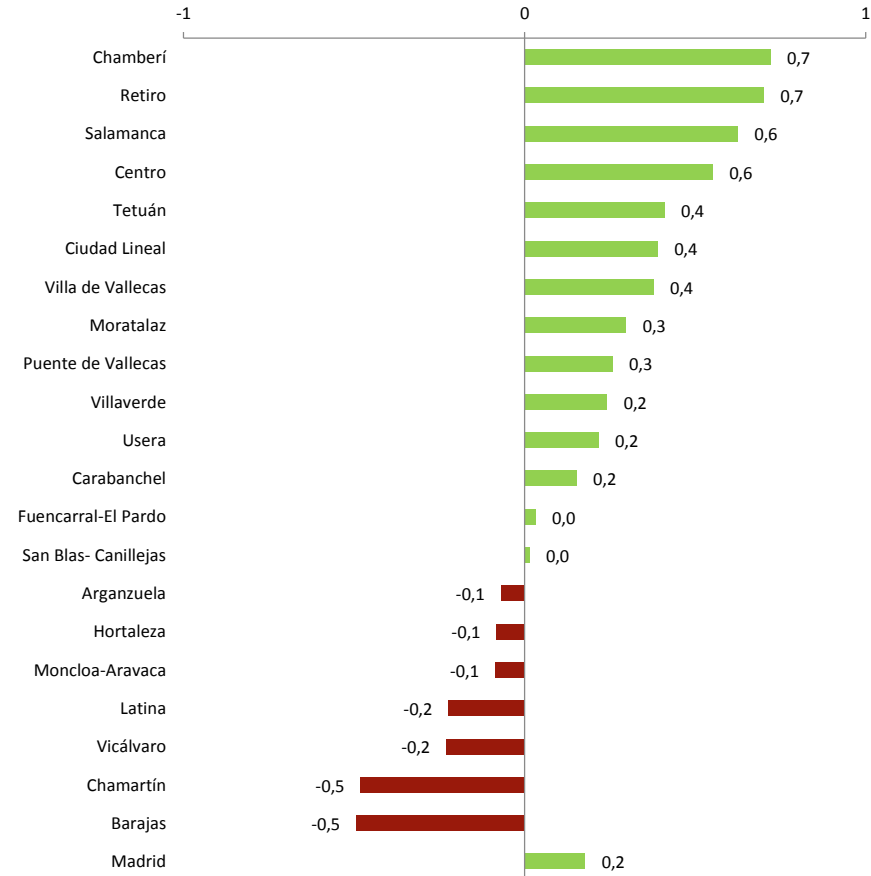


El nivel de satisfacción con el SAMUR-PC oscila entre un 7,5 del distrito de Chamartín y el 8,3 de los distritos de Chamberí y Retiro.

Satisfacción con el SAMUR-PC. Evolución 2014-2016.
Media (0-10)



Satisfacción con el SAMUR-PC. Diferencia 2016-2014
Diferencia de medias (0-10)



Aunque los niveles de satisfacción con este servicio son muy elevados han seguido aumentando en la mayoría de los distritos, destacando el incremento en Chamberí y Retiro que además mantienen una tendencia ascendente desde 2012. Chamartín y Barajas son los distritos que tienen mas bajos niveles de satisfacción y los que mas han descendido respecto al 2014.