



## TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

## TITULO DEL ESTUDIO:

Informe Anual de Satisfacción de Clientes Externos. Calidad Percibida en relación a la accesibilidad. SAMUR-Protección Civil 2023

## ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de SAMUR-Protección Civil.

## OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de los demandantes de SAMUR-Protección Civil, en relación con la accesibilidad al servicio, identificando posibles necesidades, problemas y oportunidades de mejora en la accesibilidad al sistema de emergencias sanitarias.

## UNIVERSO:

145.418 activaciones

## TAMAÑO MUESTRAL:

15.227 cuestionarios válidos.

## ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza de 95,5% (dos sigmas), y  $p = q = 50\%$ , el error máximo es  $\pm 0,75\%$  para resultados totales.

## PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

No probabilístico, por conveniencia.

## MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario electrónico estructurado y de cumplimentación voluntaria, con una duración aproximada de cinco minutos, cuyo enlace es enviado a teléfonos móviles particulares de demandantes del servicio sanitario.

## FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Encuestas enviadas en 2023 y realizadas durante todo el año 2023 y enero 2024.

## REALIZADO POR:

Medios propios de la Dirección General