

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Informe Anual de Satisfacción de Clientes Externos. Calidad Percibida en relación a la accesibilidad. SAMUR-Protección Civil 2020.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Emergencias y Protección Civil

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

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

UNIVERSO:

Demandantes de Servicios SAMUR-Protección Civil, año 2020.

TAMAÑO MUESTRAL:

2.207 demandantes que cumplimentan la encuesta.

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p = q = 0.5$, ± 2 % para resultados totales.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

No probabilístico, por conveniencia.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta on-line, mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de cinco minutos, enviada a teléfonos particulares de demandantes del servicio, recogidos en nuestro sistema informático.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Encuestas realizadas entre del 5 de octubre al 31 de diciembre de 2020.