



Ayuntamiento de Madrid
Área de Gobierno de Seguridad y
Movilidad
Subdirección General
SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL

SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL
91 513 23 95 / 91 513 23 96
Ronda de las Provincias s/n
28011 Madrid



CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ACCESIBILIDAD

Resultados Estudio de Accesibilidad al Sistema:

Demandantes de servicios SAMUR- Protección Civil - Resultados estudio 2006:

Grado de satisfacción	muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	NS/NC	alto / muy alto
Amabilidad e interés del 1º operador	24,6%	59,1%	13,3%	1,8%	0,8%	0,5%	83,6 %
Rapidez y agilidad del 1º operador	22,2%	58,4%	14,2%	3,4%	1,3%	0,5%	80,6 %
Amabilidad e interés del 2º operador, en rellamada	31,3%	56,3%	12,5%	0%	0%	0%	87,5 %
Rapidez y agilidad del 2º operador, en rellamada	28%	56,1%	13,4%	1,2%	1,2%	0%	84,1 %
Tiempo de espera a la asistencia	17,6%	30,6%	25,5	5,9%	7,6%	12,7%	48,2 %