

SATISFACCIÓN DE USUARIOS – ACCESIBILIDAD 2020

INFORME DE RESULTADOS 2020

POBLACIÓN: Demandantes de Servicios SAMUR-Protección Civil, año 2020.

MUESTRA: 2207 demandantes que cumplimentan la encuesta.

MUESTREO: No probabilístico, por conveniencia.

FECHA DE CAMPO: Demandantes del 5 de octubre al 31 de diciembre de 2020.

METODOLOGÍA: 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.

ENCUESTAS realizadas entre del 5 de octubre al 31 de diciembre de 2020

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

➤ RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

➤ DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

La población final encuestada queda configurada por un total de 2.207 usuarios.

15. Género

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mujer | 1123 | 50,9 | 50,9 | 50,9 |
| | Hombre | 1057 | 47,9 | 47,9 | 98,8 |
| | Otro | 27 | 1,2 | 1,2 | 100,0 |
| | Total | 2207 | 100,0 | 100,0 | |

15. Género

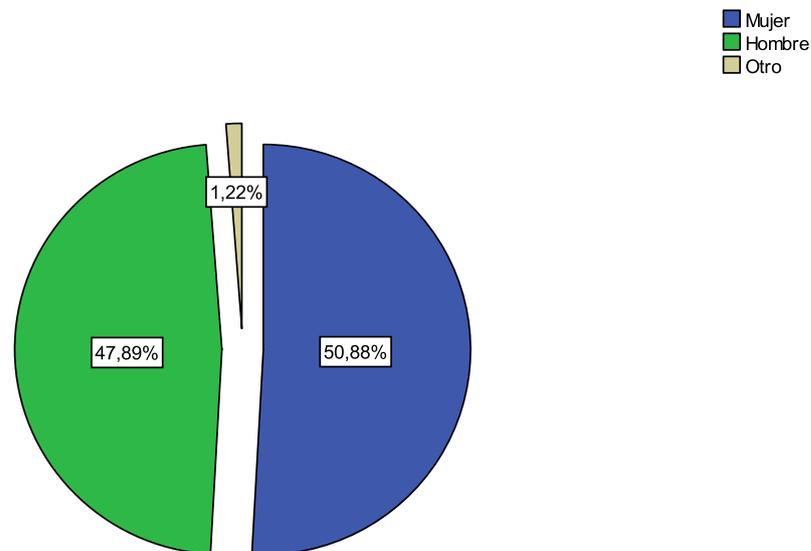


Gráfico.- Distribución de demandantes por género.

➤ DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Los demandantes encuestados tienen una media de 45 años.

Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|----------|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| 16. Edad | 1987 | 90,0% | 220 | 10,0% | 2207 | 100,0% |

Descriptivos

| | | Estadístico | Error típ. |
|----------|---|------------------------------------|----------------|
| 16. Edad | Media | 45,14 | ,335 |
| | Intervalo de confianza para la media al 95% | Límite inferior Límite superior | 44,49 45,80 |
| | Media recortada al 5% | 44,68 | |
| | Mediana | 45,00 | |
| | Varianza | 222,589 | |
| | Desv. típ. | 14,919 | |
| | Mínimo | 12 | |
| | Máximo | 98 | |
| | Rango | 86 | |
| | Amplitud intercuartil | 20 | |
| | Asimetría | ,366 | ,055 |
| | Curtosis | ,164 | ,110 |

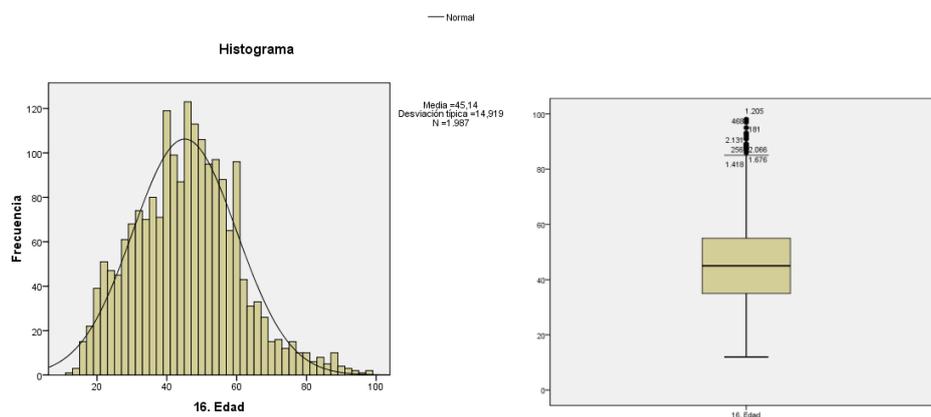


Gráfico.- Distribución de demandantes por edad

Pregunta 2. La asistencia sanitaria solicitada ¿Fue para atenderle a usted?

La población encuestada contacta con los servicios de emergencias solicitando asistencia sanitaria para otras personas en un 91,1% de los casos y en un 8,9 % para sí mismos.

2. La asistencia sanitaria solicitada ¿Fue para atenderle a usted?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | NO | 2010 | 91,1 | 91,1 | 91,1 |
| | SÍ | 197 | 8,9 | 8,9 | 100,0 |
| | Total | 2207 | 100,0 | 100,0 | |

2. La asistencia sanitaria solicitada ¿Fue para atenderle a usted?

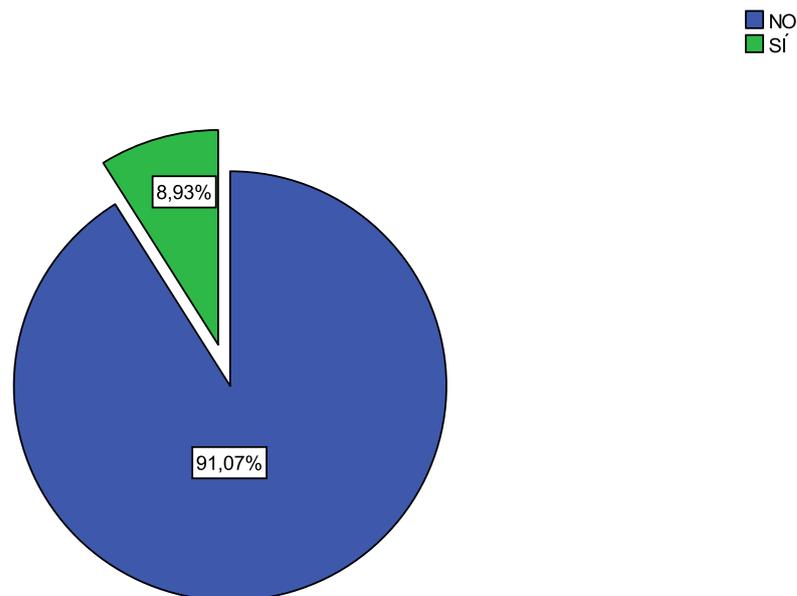


Gráfico.- Distribución por beneficiario de la demanda asistencial



➤ **LUGAR DESDE DONDE REALIZÓ LA DEMANDA ASISTENCIAL.**

Pregunta 3. ¿Desde dónde realizó la llamada?

El 69,1 % de los encuestados nos activó desde la vía pública.

3. ¿Desde dónde realizó la llamada?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Vía pública | 1525 | 69,1 | 69,1 | 69,1 |
| Domicilio | 190 | 8,6 | 8,6 | 77,7 |
| Lugar de trabajo | 190 | 8,6 | 8,6 | 86,3 |
| Local comercial (Tiendas, bares, restaurantes...) | 109 | 4,9 | 4,9 | 91,3 |
| Transporte público (Metro, taxi, autobús...) | 57 | 2,6 | 2,6 | 93,8 |
| others | 35 | 1,6 | 1,6 | 95,4 |
| Centro de enseñanza | 22 | 1,0 | 1,0 | 96,4 |
| Centro sanitario | 15 | ,7 | ,7 | 97,1 |
| Institución pública no sanitaria | 15 | ,7 | ,7 | 97,8 |
| Parroquia | 6 | ,3 | ,3 | 98,1 |
| Iglesia | 5 | ,2 | ,2 | 98,3 |
| Campo de fútbol | 2 | ,1 | ,1 | 98,4 |
| Al lado de la casa de mi novio | 1 | ,0 | ,0 | 98,4 |
| Aeropista | 1 | ,0 | ,0 | 98,5 |
| Autovia | 1 | ,0 | ,0 | 98,5 |
| Calle | 1 | ,0 | ,0 | 98,6 |
| Cancha de baloncesto | 1 | ,0 | ,0 | 98,6 |
| Carretera A-4 | 1 | ,0 | ,0 | 98,6 |
| Carretera de Valencia | 1 | ,0 | ,0 | 98,7 |
| Centro de discapacidad | 1 | ,0 | ,0 | 98,7 |
| Centro de patinaje | 1 | ,0 | ,0 | 98,8 |
| Centro Deportivo | 1 | ,0 | ,0 | 98,8 |
| Centro deportivo campo de futbol | 1 | ,0 | ,0 | 98,9 |
| Clinica dental | 1 | ,0 | ,0 | 98,9 |
| Club deportivo | 1 | ,0 | ,0 | 99,0 |
| Desde el coche en carr | 1 | ,0 | ,0 | 99,0 |
| Desde mi domicilio para atender a otra persona en su casa | 1 | ,0 | ,0 | 99,0 |
| Desde mi vehículo al pasar por el incidente | 1 | ,0 | ,0 | 99,1 |
| Desde vehículo | 1 | ,0 | ,0 | 99,1 |
| El coche de una amiga | 1 | ,0 | ,0 | 99,2 |
| Enfermería de un colegio | 1 | ,0 | ,0 | 99,2 |
| Escuela de danza | 1 | ,0 | ,0 | 99,3 |
| Espacio mancomunado | 1 | ,0 | ,0 | 99,3 |
| Faunia | 1 | ,0 | ,0 | 99,4 |
| Gimnas | 1 | ,0 | ,0 | 99,4 |
| Iglesia nta Sra de la Merced | 1 | ,0 | ,0 | 99,5 |
| Instalación deportiva | 1 | ,0 | ,0 | 99,5 |
| M-30 | 1 | ,0 | ,0 | 99,5 |
| Mi coche | 1 | ,0 | ,0 | 99,6 |
| Palacio de Velazquez del retiro | 1 | ,0 | ,0 | 99,6 |
| Parque del retiro | 1 | ,0 | ,0 | 99,7 |
| Parque forestal Valdebernardo | 1 | ,0 | ,0 | 99,7 |
| Piso | 1 | ,0 | ,0 | 99,8 |
| TANATORIO M30 | 1 | ,0 | ,0 | 99,8 |
| Templo Catolico | 1 | ,0 | ,0 | 99,9 |
| Vehículo prop | 1 | ,0 | ,0 | 99,9 |
| Vehículo propio | 1 | ,0 | ,0 | 100,0 |
| Via publica | 1 | ,0 | ,0 | 100,0 |
| Total | 2207 | 100,0 | 100,0 | |

3. ¿Desde dónde realizó la llamada?

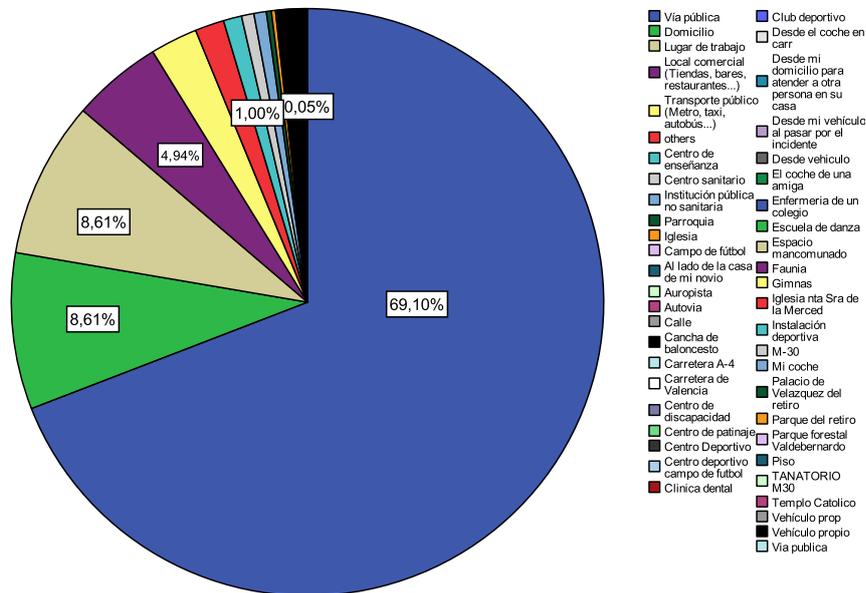


Gráfico.- Distribución por lugar de la llamada.

Pregunta 4. Tras contactar con el 112 para solicitar nuestra ayuda, ¿recibió un mensaje corto (SMS) en su teléfono confirmando nuestra activación y el lugar del incidente?

El 96,1 % de los encuestados recibió un mensaje corto en su teléfono de nuestros operadores telefónicos

4. Tras contactar con el 112 para solicitar nuestra ayuda, ¿recibió un mensaje corto (SMS) en su teléfono confirmando nuestra activación y el lugar del incidente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | SÍ | 2120 | 96,1 | 96,1 | 96,1 |
| | NO | 87 | 3,9 | 3,9 | 100,0 |
| | Total | 2207 | 100,0 | 100,0 | |

4. Tras contactar con el 112 para solicitar nuestra ayuda, ¿recibió un mensaje corto (SMS) en su teléfono confirmando nuestra activación y el lugar del incidente?

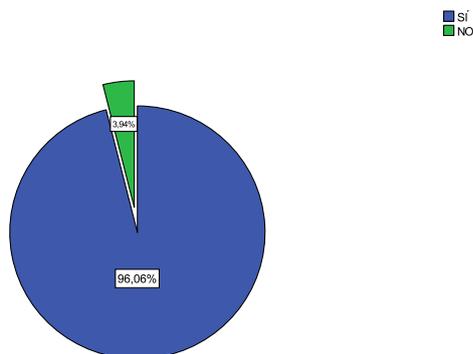


Gráfico.- Distribución por mensaje corto (SMS)

Pregunta 5. ¿Le fue útil la información recibida en el mensaje?

Al 92 % el mensaje corto les fue de utilidad.

5. ¿Le fue útil la información recibida en el mensaje?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | SI | 1882 | 85,3 | 92,0 | 92,0 |
| | NO | 164 | 7,4 | 8,0 | 100,0 |
| | Total | 2046 | 92,7 | 100,0 | |
| No recibieron/ No contestaron | | 161 | 7,3 | | |
| Total | | 2207 | 100,0 | | |

5. ¿Le fue útil la información recibida en el mensaje?

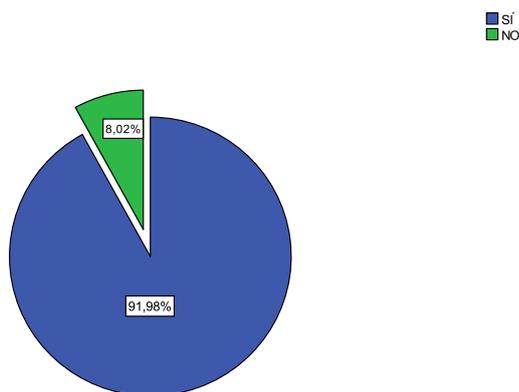


Gráfico.- Distribución por utilidad mensaje corto (SMS)

*> TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO HASTA QUE SE ATIENDE SU LLAMADA

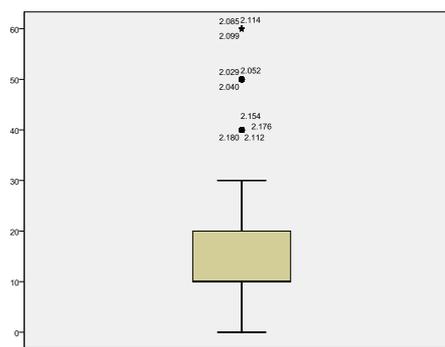
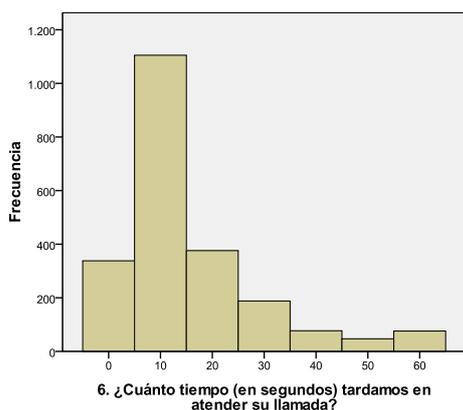
Pregunta 6. ¿Cuánto tiempo (en segundos) tardamos en atender su llamada?

El tiempo de espera percibido por los demandantes del servicio hasta que la llamada es atendida ha sido medido en segundos, apareciendo una media de 15,50 segundos (DE: 13,706), y una mediana de 10 segundos, de espera percibida.

Descriptivos

| | | | Estadístico | Error típ. |
|---|---|-----------------|-------------|------------|
| 6. ¿Cuánto tiempo (en segundos) tardamos en atender su llamada? | Media | | 15,50 | ,292 |
| | Intervalo de confianza para la media al 95% | Límite inferior | 14,92 | |
| | | Límite superior | 16,07 | |
| | Media recortada al 5% | | 14,06 | |
| | Mediana | | 10,00 | |
| | Varianza | | 187,866 | |
| | Desv. típ. | | 13,706 | |
| | Mínimo | | 0 | |
| | Máximo | | 60 | |
| | Rango | | 60 | |
| | Amplitud intercuartil | | 10 | |
| | Asimetría | | 1,573 | ,052 |
| | Curtosis | | 2,424 | ,104 |

Histograma



Gráficos.- Tiempo de espera en llamada.

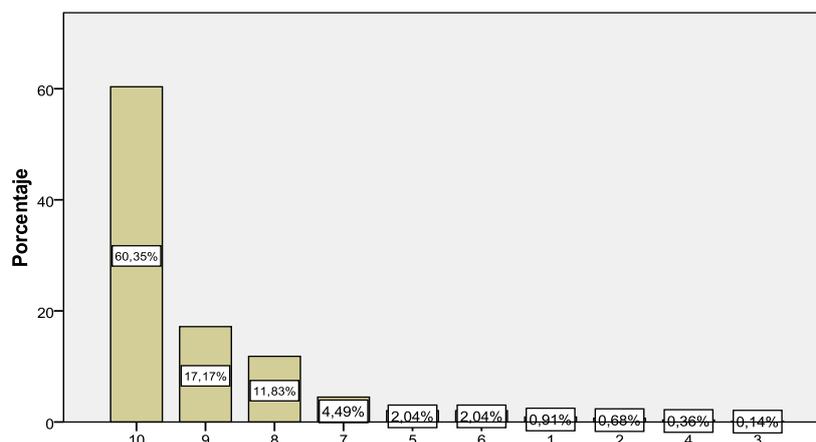
Pregunta 7. Con respecto a la amabilidad e interés de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

El 89,4 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8.

7. Con respecto a la amabilidad e interés de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos 10 | 1332 | 60,4 | 60,4 | 60,4 |
| 9 | 379 | 17,2 | 17,2 | 77,5 |
| 8 | 261 | 11,8 | 11,8 | 89,4 |
| 7 | 99 | 4,5 | 4,5 | 93,8 |
| 5 | 45 | 2,0 | 2,0 | 95,9 |
| 6 | 45 | 2,0 | 2,0 | 97,9 |
| 1 | 20 | ,9 | ,9 | 98,8 |
| 2 | 15 | ,7 | ,7 | 99,5 |
| 4 | 8 | ,4 | ,4 | 99,9 |
| 3 | 3 | ,1 | ,1 | 100,0 |
| Total | 2207 | 100,0 | 100,0 | |

7. Con respecto a la amabilidad e interés de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".



7. Con respecto a la amabilidad e interés de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

Gráfico.- Satisfacción con amabilidad e interés del 1º operador.

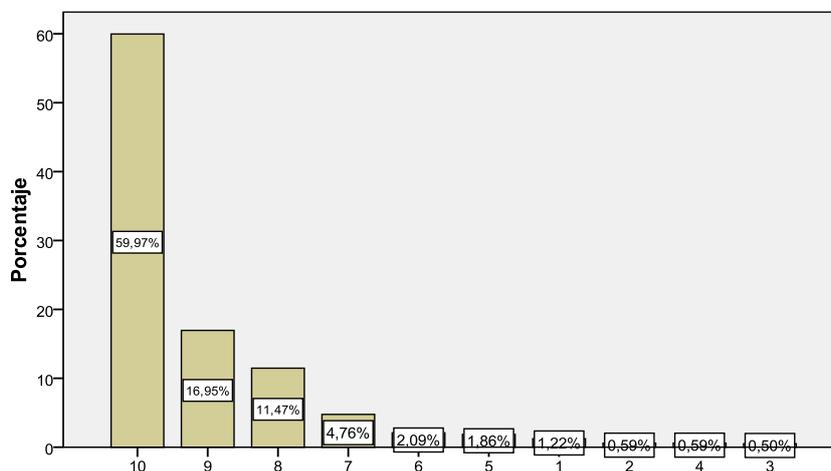
Pregunta 7. Con respecto a la rapidez y agilidad de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

El 88,4 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8.

7. Con respecto a la rapidez y agilidad de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 10 | 1323 | 59,9 | 60,0 | 60,0 |
| | 9 | 374 | 16,9 | 17,0 | 76,9 |
| | 8 | 253 | 11,5 | 11,5 | 88,4 |
| | 7 | 105 | 4,8 | 4,8 | 93,2 |
| | 6 | 46 | 2,1 | 2,1 | 95,2 |
| | 5 | 41 | 1,9 | 1,9 | 97,1 |
| | 1 | 27 | 1,2 | 1,2 | 98,3 |
| | 2 | 13 | ,6 | ,6 | 98,9 |
| | 4 | 13 | ,6 | ,6 | 99,5 |
| | 3 | 11 | ,5 | ,5 | 100,0 |
| | Total | 2206 | 100,0 | 100,0 | |
| No contesta | | 1 | ,0 | | |
| Total | | 2207 | 100,0 | | |

7. Con respecto a la rapidez y agilidad de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".



7. Con respecto a la rapidez y agilidad de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

Gráfico.- Satisfacción con rapidez y agilidad del 1º operador.

Pregunta 8. ¿Contactamos con usted tras su llamada para confirmar los datos?

En el 42,3 % de los casos se volvió a llamar a los usuarios. Cuando la respuesta a esta pregunta es afirmativa, pasamos a la nº 9, que evalúa las variables de amabilidad, interés, rapidez y agilidad, específicamente ya de los operadores SAMUR-Protección Civil.

8. ¿Contactamos con usted tras su llamada para confirmar los datos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | NO | 1273 | 57,7 | 57,7 | 57,7 |
| | SÍ | 934 | 42,3 | 42,3 | 100,0 |
| | Total | 2207 | 100,0 | 100,0 | |

8. ¿Contactamos con usted tras su llamada para confirmar los datos?

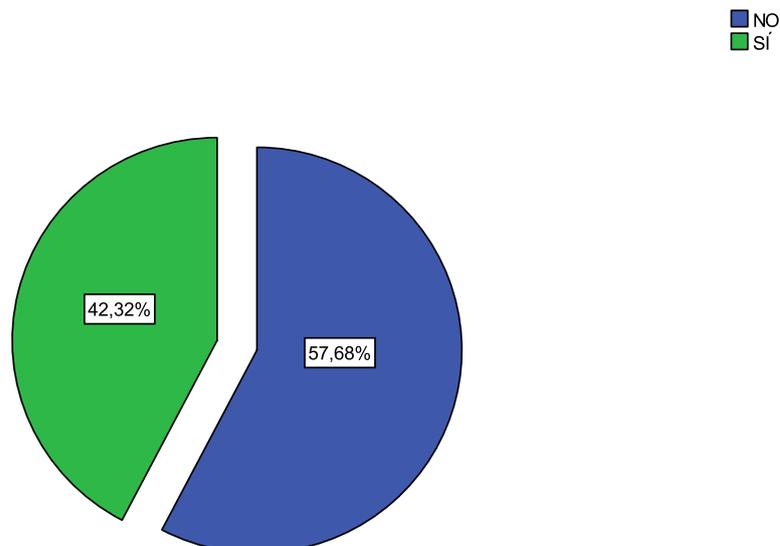


Gráfico.- Rellamada: Confirmación de datos



Pregunta 9. Con respecto a la amabilidad e interés de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto"

De los 2207 usuarios encuestados en este periodo, 934 recibieron llamada, y de ellos, 782 nos contestaron a esta pregunta. El 92,7% de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8.

Estadísticos

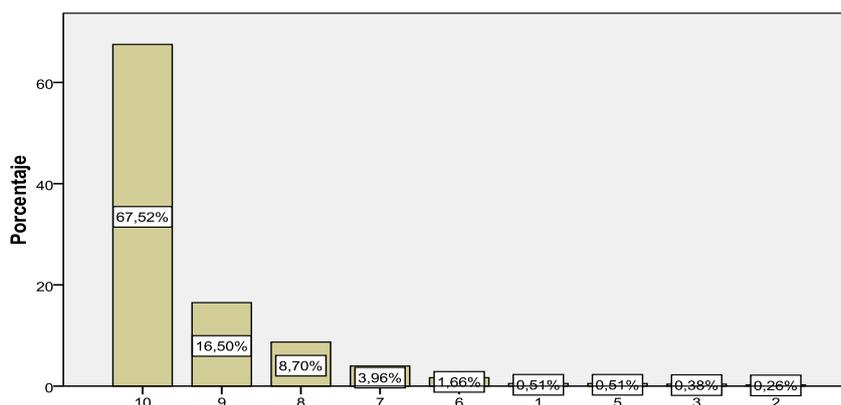
9. Con respecto a la amabilidad e interés de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

| | | |
|---|--|------|
| N | Válidos | 782 |
| | No recibieron o no contestaron a la pregunta | 1425 |

9. Con respecto a la amabilidad e interés de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 10 | 528 | 23,9 | 67,5 | 67,5 |
| | 9 | 129 | 5,8 | 16,5 | 84,0 |
| | 8 | 68 | 3,1 | 8,7 | 92,7 |
| | 7 | 31 | 1,4 | 4,0 | 96,7 |
| | 6 | 13 | ,6 | 1,7 | 98,3 |
| | 1 | 4 | ,2 | ,5 | 98,8 |
| | 5 | 4 | ,2 | ,5 | 99,4 |
| | 3 | 3 | ,1 | ,4 | 99,7 |
| | 2 | 2 | ,1 | ,3 | 100,0 |
| | | Total | 782 | 35,4 | 100,0 |
| No recibieron o nc | | 1425 | 64,6 | | |
| Total | | 2207 | 100,0 | | |

9. Con respecto a la amabilidad e interés de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".



9. Con respecto a la amabilidad e interés de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

Gráfico.- Satisfacción con amabilidad e interés del 2º operador.

Pregunta 9. Con respecto a la rapidez y agilidad de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto"

De los 2207 usuarios encuestados en este periodo, 934 recibieron rellamada, y de ellos, 780 nos contestaron a esta pregunta. El 92,9 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8.

Estadísticos

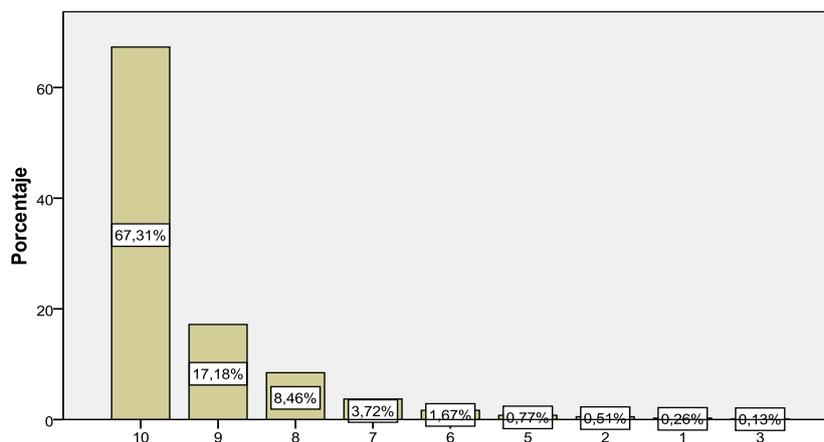
9. Con respecto a la rapidez y agilidad de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

| | | |
|---|--|------|
| N | Válidos | 780 |
| | No recibieron o no contestaron a la pregunta | 1427 |

9. Con respecto a la rapidez y agilidad de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 10 | 525 | 23,8 | 67,3 | 67,3 |
| | 9 | 134 | 6,1 | 17,2 | 84,5 |
| | 8 | 66 | 3,0 | 8,5 | 92,9 |
| | 7 | 29 | 1,3 | 3,7 | 96,7 |
| | 6 | 13 | ,6 | 1,7 | 98,3 |
| | 5 | 6 | ,3 | ,8 | 99,1 |
| | 2 | 4 | ,2 | ,5 | 99,6 |
| | 1 | 2 | ,1 | ,3 | 99,9 |
| | 3 | 1 | ,0 | ,1 | 100,0 |
| | | Total | 780 | 35,3 | 100,0 |
| No recibieron o no | | 1427 | 64,7 | | |
| Total | | 2207 | 100,0 | | |

9. Con respecto a la rapidez y agilidad de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".



9. Con respecto a la rapidez y agilidad de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

Gráfico.- Satisfacción con rapidez y agilidad del 2º operador.

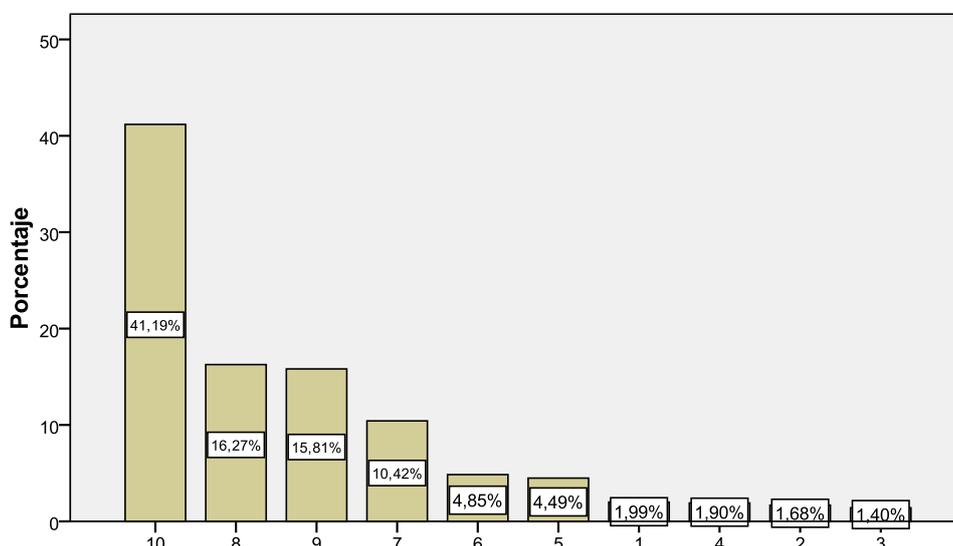
Pregunta 10. Con respecto al tiempo que transcurrió desde que realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

El 73,3 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8.

10. Con respecto al tiempo que transcurrió desde que realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 10 | 909 | 41,2 | 41,2 | 41,2 |
| | 8 | 359 | 16,3 | 16,3 | 57,5 |
| | 9 | 349 | 15,8 | 15,8 | 73,3 |
| | 7 | 230 | 10,4 | 10,4 | 83,7 |
| | 6 | 107 | 4,8 | 4,8 | 88,5 |
| | 5 | 99 | 4,5 | 4,5 | 93,0 |
| | 1 | 44 | 2,0 | 2,0 | 95,0 |
| | 4 | 42 | 1,9 | 1,9 | 96,9 |
| | 2 | 37 | 1,7 | 1,7 | 98,6 |
| | 3 | 31 | 1,4 | 1,4 | 100,0 |
| | Total | 2207 | 100,0 | 100,0 | |

10. Con respecto al tiempo que transcurrió desde que realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".



10. Con respecto al tiempo que transcurrió desde que realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

Gráfico.- Satisfacción con tiempo de espera a la asistencia.

Pregunta 11. ¿Cuánto tiempo (en minutos) calcula que transcurrió hasta que llegó la asistencia?

El tiempo de espera percibido por los demandantes del servicio hasta la llegada de la unidad asistencial ha sido medido en minutos, apareciendo una media de 9,37 minutos (DE: 4,664), y una mediana de 10 minutos.

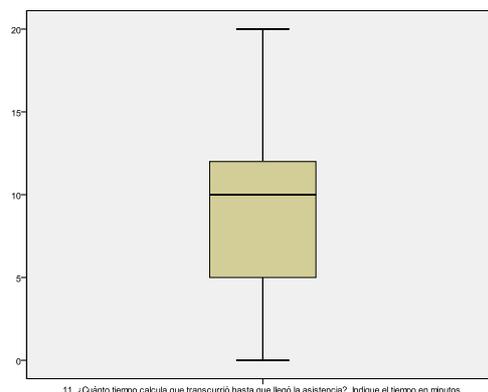
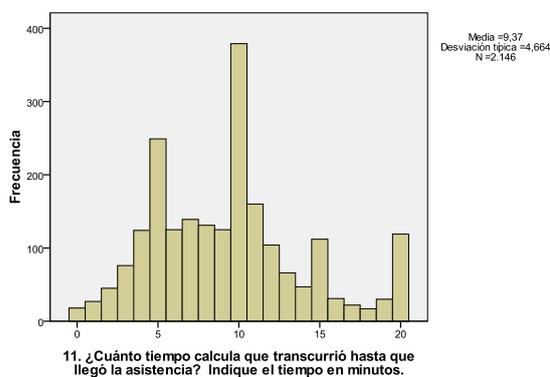
Resumen del procesamiento de los casos

| | Casos | | | | | |
|---|---------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válidos | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| 11. ¿Cuánto tiempo calcula que transcurrió hasta que llegó la asistencia? Indique el tiempo en minutos. | 2146 | 97,2% | 61 | 2,8% | 2207 | 100,0% |

Descriptivos

| | | Estadístico | Error típ. | |
|---|---|-----------------|------------|--|
| 11. ¿Cuánto tiempo calcula que transcurrió hasta que llegó la asistencia? Indique el tiempo en minutos. | Media | 9,37 | ,101 | |
| | Intervalo de confianza para la media al 95% | Límite inferior | 9,17 | |
| | | Límite superior | 9,56 | |
| | Media recortada al 5% | 9,21 | | |
| | Mediana | 10,00 | | |
| | Varianza | 21,750 | | |
| | Desv. típ. | 4,664 | | |
| | Mínimo | 0 | | |
| | Máximo | 20 | | |
| | Rango | 20 | | |
| | Amplitud intercuartil | 7 | | |
| | Asimetría | ,529 | ,053 | |
| Curtosis | -,135 | ,106 | | |

Histograma



Gráficos.- Tiempo de espera a unidad asistencial.

Pregunta 12. Respecto a la información que usted facilitó a los operadores telefónicos, ¿cree que es necesario realizar cursos de formación a la ciudadanía para mejorar este aspecto?

12. Respecto a la información que usted facilitó al operador, ¿cree que es necesario realizar cursos de formación a la ciudadanía para mejorar este aspecto?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 1152 | 52,2 | 52,2 | 52,2 |
| | No | 1055 | 47,8 | 47,8 | 100,0 |
| | Total | 2207 | 100,0 | 100,0 | |

12. Respecto a la información que usted facilitó al operador, ¿cree que es necesario realizar cursos de formación a la ciudadanía para mejorar este aspecto?

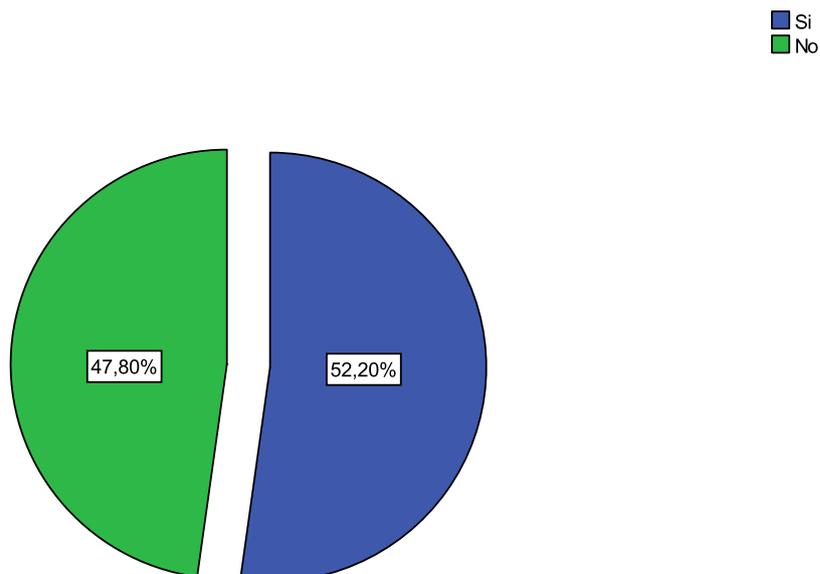


Gráfico.- Necesidad cursos de formación a la ciudadanía.

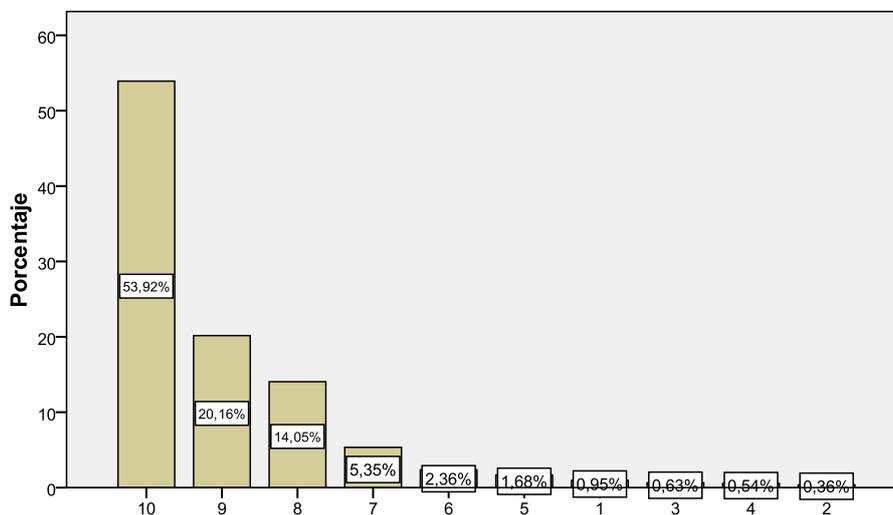
Pregunta 13. Con respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

El 88,1 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8.

13. Con respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos 10 | 1190 | 53,9 | 53,9 | 53,9 |
| 9 | 445 | 20,2 | 20,2 | 74,1 |
| 8 | 310 | 14,0 | 14,0 | 88,1 |
| 7 | 118 | 5,3 | 5,3 | 93,5 |
| 6 | 52 | 2,4 | 2,4 | 95,8 |
| 5 | 37 | 1,7 | 1,7 | 97,5 |
| 1 | 21 | 1,0 | 1,0 | 98,5 |
| 3 | 14 | ,6 | ,6 | 99,1 |
| 4 | 12 | ,5 | ,5 | 99,6 |
| 2 | 8 | ,4 | ,4 | 100,0 |
| Total | 2207 | 100,0 | 100,0 | |

13. Con respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".



13. Con respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

Gráfico.- Satisfacción con gestión global de la llamada.

➤ **EVOLUTIVO SATISFACCIÓN DEMANDANTES DE SERVICIOS**

| AÑO | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Sat. Amabilidad e Interés 1º Operador | 82,6 | 83,6 | 92 | 87,1 | 91,8 | 93,3 | 94,3 | 95,6 | 95,5 | 95,9 | 92,1 | 96,2 | 93,9 | 93,3 | 90,6 | 89,4 |
| Sat. Rapidez y Agilidad el 1º Operador | 82,1 | 80,6 | 91,2 | 88 | 92 | 92,6 | 91,8 | 92,9 | 95,3 | 94,8 | 92,8 | 92,5 | 92,8 | 93,3 | 89,4 | 88,4 |
| Sat. Amabilidad e Interés 2º Operador | 84,5 | 87,5 | 85,7 | 90,3 | 93 | 93,4 | 95,2 | 94,8 | 95,9 | 96,7 | 96,6 | 100 | 98,2 | 96 | 94,1 | 92,7 |
| Sat. Rapidez y Agilidad del 2º Operador | 84,9 | 84,1 | 89,2 | 92,1 | 94,1 | 92,3 | 90,4 | 94 | 94,6 | 97,3 | 96,6 | 100 | 98,2 | 94 | 92,2 | 92,9 |
| Sat. Tiempo de Espera a la Asistencia | 46,1 | 48,2 | 51,7 | 43,9 | 53,3 | 68,7 | 73,5 | 77,1 | 81,2 | 80,1 | 76,9 | 86,2 | 74,1 | 62 | 78,8 | 73,3 |
| Sat. con Gestión Global de la Llamada | | | | | | 92,1 | 93,1 | 94,8 | 96,7 | 96 | 92,8 | 93,7 | 92,8 | 92,9 | 92,2 | 88,1 |

*Los cambios en la tendencia observados en cada uno de los conceptos valorados, se deben al cambio de metodología en la realización de la encuesta de 2020, y en el alcance de esta.

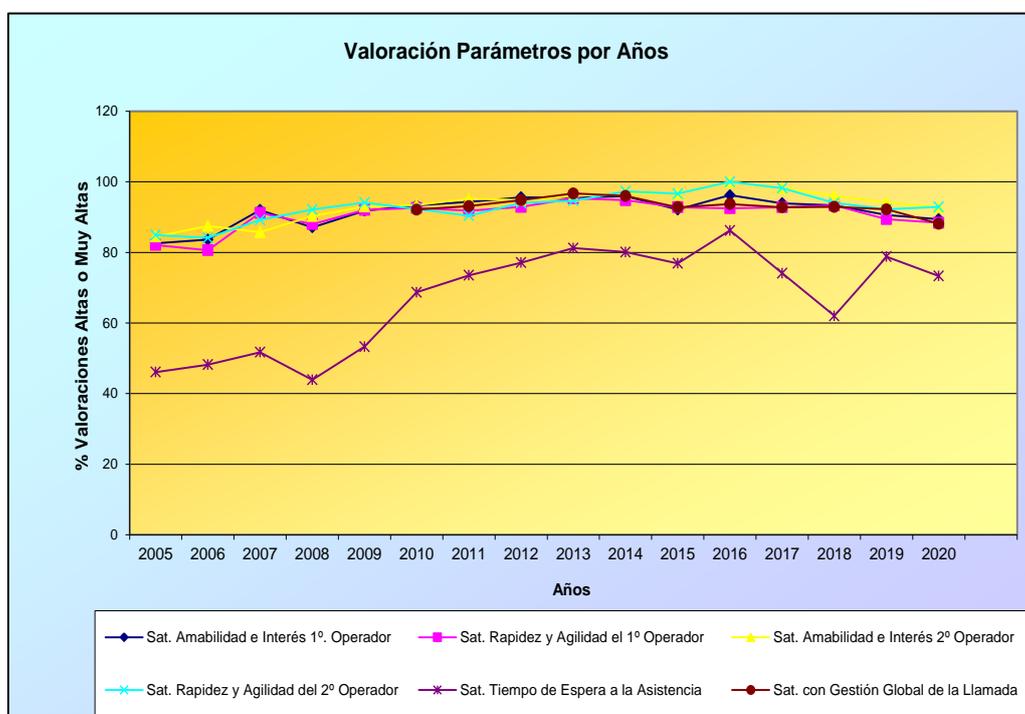
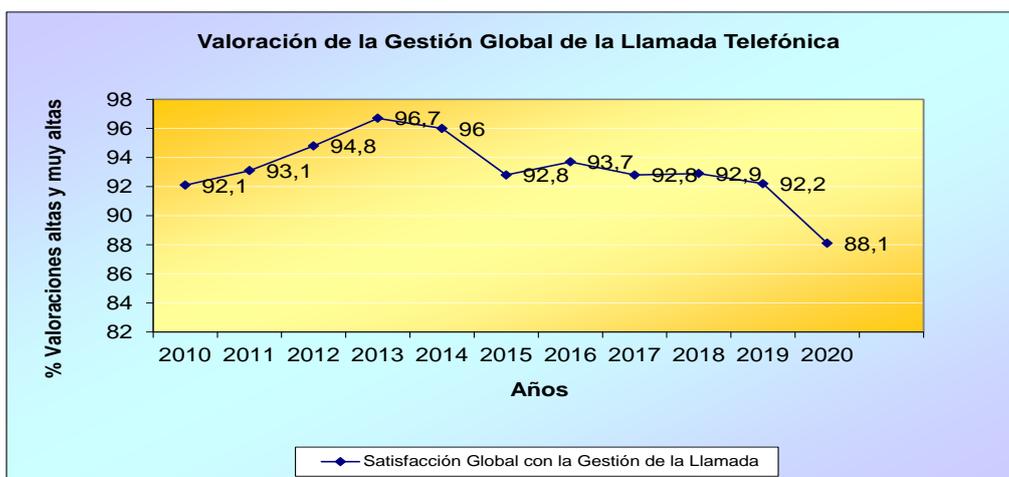


Gráfico.- Evolutivo satisfacción demandantes de servicios