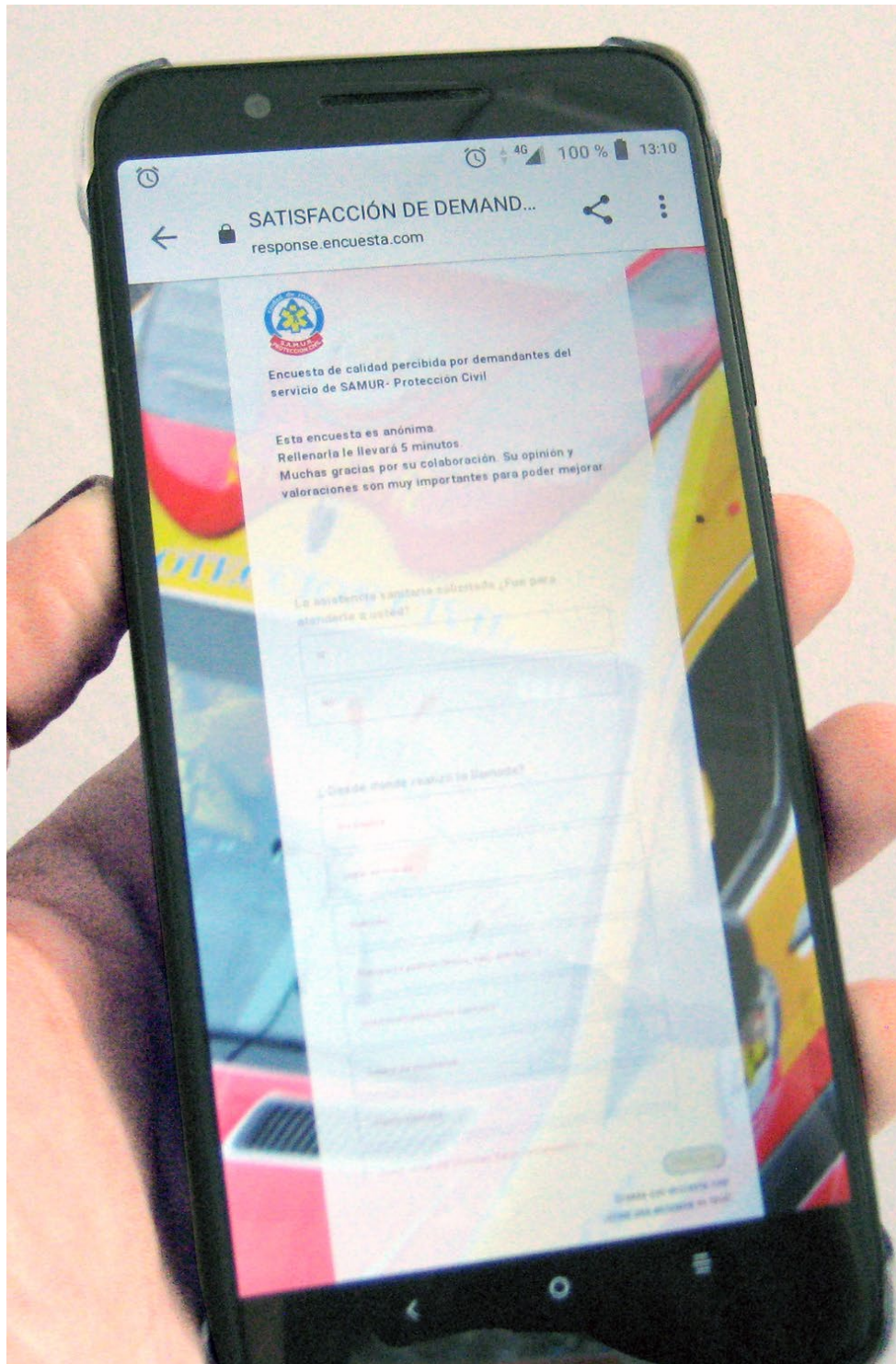


INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

AÑO 2022



CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ACCESIBILIDAD

SAMUR-Protección Civil



SATISFACCIÓN DE USUARIOS – ACCESIBILIDAD 2022

INFORME DE RESULTADOS 2022

POBLACIÓN: Demandantes de Servicios SAMUR-Protección Civil, año 2022.

MUESTRA: 4.237 demandantes que cumplimentan la encuesta.

MUESTREO: No probabilístico, por conveniencia.

FECHA DE CAMPO: Demandantes desde 15 de septiembre a 31 de diciembre 2022.

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 durante último trimestre del año 2022

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p = q = 0.5$, $\pm 1,4$ % para resultados totales.

➤ RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

➤ DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

La población final encuestada quedó configurada por un total de 4.237 usuarios.

Estadísticos

15. Género

N	Válidos	3597
	No contestan	640

15. Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	1875	44,3	52,1	52,1
	Masculino	1665	39,3	46,3	98,4
	Otro	57	1,3	1,6	100,0
	Total	3597	84,9	100,0	
No contestan		640	15,1		
Total		4237	100,0		

15. Género

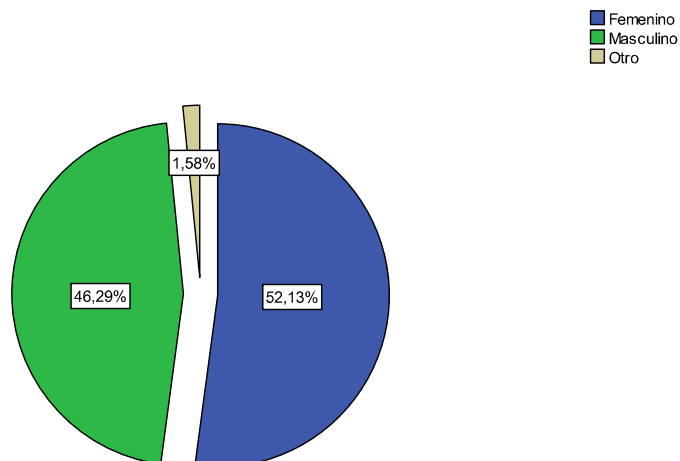


Gráfico.- Distribución de demandantes por género.

➤ DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Los demandantes encuestados tienen una media de 47 años.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
16. Edad	3317	78,3%	920	21,7%	4237	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error típ.
16. Edad	Media	46,72	,256
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior Límite superior	46,21 47,22
	Media recortada al 5%	46,51	
	Mediana	47,00	
	Varianza	218,204	
	Desv. típ.	14,772	
	Mínimo	11	
	Máximo	94	
	Rango	83	
	Amplitud intercuartil	21	
	Asimetría	,128	,043
	Curtosis	-,340	,085

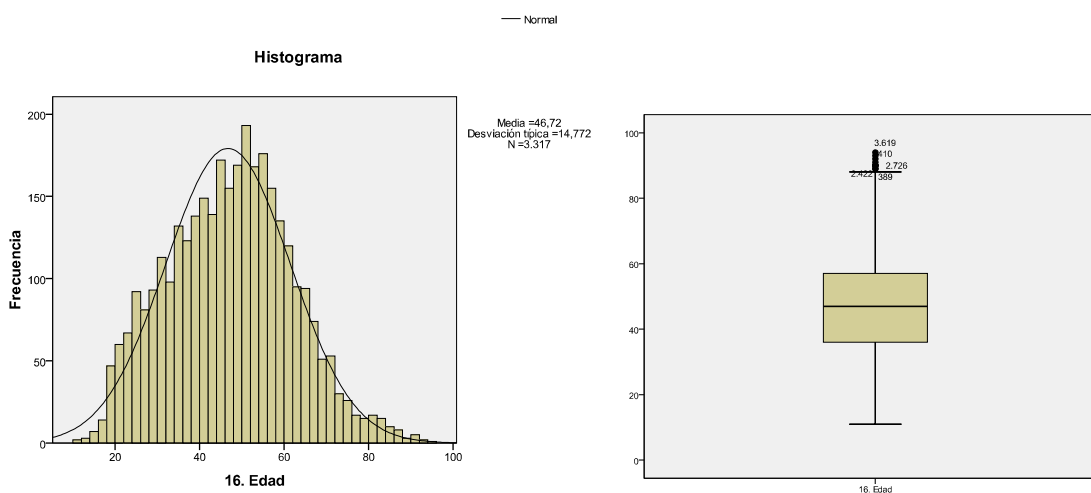


Gráfico.- Distribución de demandantes por edad



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 % de los casos y en un 9 % para sí mismos.

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
SÍ	381	9,0	9,0	9,0
NO	3856	91,0	91,0	100,0
Total	4237	100,0	100,0	

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

■ SÍ
■ NO

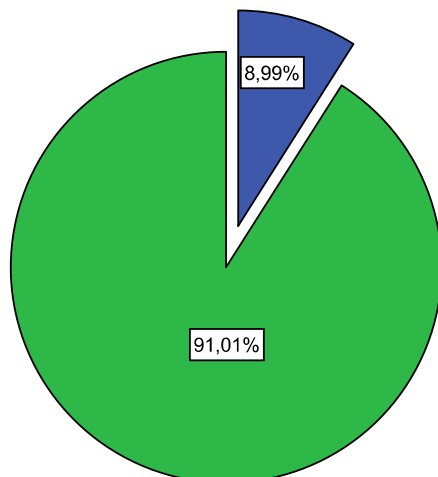


Gráfico.- Distribución por beneficiario de la demanda asistencial



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

Pregunta 3. ¿Desde dónde realizó la llamada?

El 66,3 % de los encuestados nos activó demandando un servicio sanitario desde la vía pública, y el 12,3 % desde su lugar de trabajo

3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Vía pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Vía pública	2810	66,3	100,0	100,0
Perdidos	1427	33,7		
Total	4237	100,0		

3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Lugar de trabajo	520	12,3	100,0	100,0
Perdidos	3717	87,7		
Total	4237	100,0		

3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Domicilio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Domicilio de un familiar	1	,0	,4	,4
Domicilio	230	5,4	99,6	100,0
Total	231	5,5	100,0	
Perdidos	4006	94,5		
Total	4237	100,0		

3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Transporte público (Metro, taxi, autobús...)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Transporte público (Metro, taxi, autobús...)	164	3,9	100,0	100,0
Perdidos	4073	96,1		
Total	4237	100,0		

**3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Institución pública no sanitaria**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Institución pública no sanitaria	41	1,0	100,0	100,0
Perdidos	4196	99,0		
Total	4237	100,0		

3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Centro de enseñanza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Centro de enseñanza	128	3,0	100,0	100,0
Perdidos	4109	97,0		
Total	4237	100,0		

3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Centro sanitario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Centro sanitario	29	,7	100,0	100,0
Perdidos	4208	99,3		
Total	4237	100,0		

3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Local comercial (Tiendas, bares, restaurantes...)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Local comercial (Tiendas, bares, restaurantes...)	317	7,5	100,0	100,0
Perdidos	3920	92,5		
Total	4237	100,0		



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 95,4 % de los encuestados recibió un mensaje corto en su teléfono enviado por 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	4043	95,4	95,4	95,4
	NO	194	4,6	4,6	100,0
	Total	4237	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?

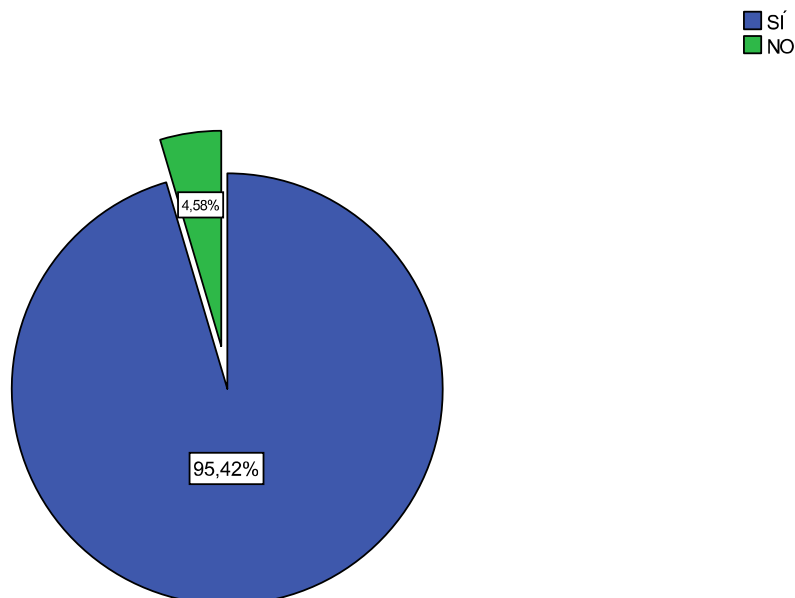


Gráfico.- Distribución por mensaje corto (SMS)



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

Al 91,6 % de los encuestados, el mensaje corto recibido por SAMUR-Protección Civil les fue de utilidad.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	2842	67,1	91,6	91,6
	NO	261	6,2	8,4	100,0
	Total	3103	73,2	100,0	
No recibieron/ No contestaron		1134	26,8		
Total		4237	100,0		

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

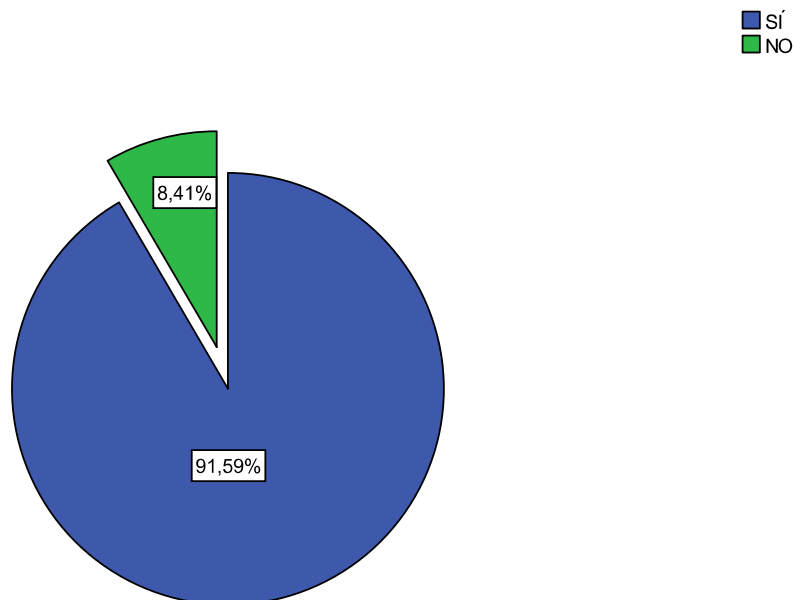


Gráfico.- Distribución por utilidad mensaje corto (SMS)



➤ 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 18,25 segundos (DE: 15,089), y una mediana de 10 segundos, de espera percibida.

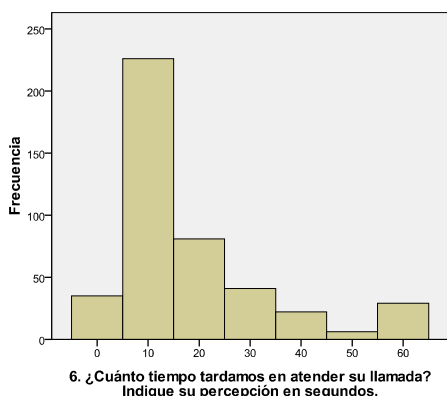
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
6. ¿Cuánto tiempo tardamos en atender su llamada? Indique su percepción en segundos.	440	10,4%	3797	89,6%	4237	100,0%

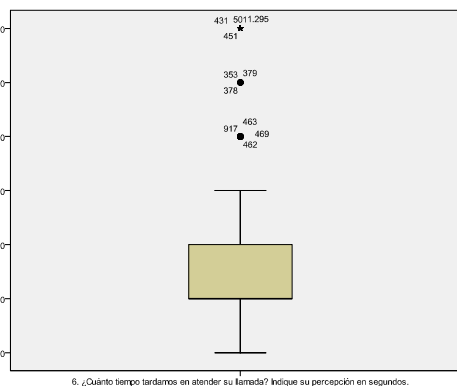
Descriptivos

			Estadístico	Error típ.
6. ¿Cuánto tiempo tardamos en atender su llamada? Indique su percepción en segundos.	Media		18,25	,719
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	16,84	
		Límite superior	19,66	
	Media recortada al 5%		16,94	
	Mediana		10,00	
	Varianza		227,682	
	Desv. típ.		15,089	
	Mínimo		0	
	Máximo		60	
	Rango		60	
	Amplitud intercuartil		10	
	Asimetría		1,503	,116
	Curtosis		1,650	,232

Histograma



Media =18,25
Desviación típica =15,089
N =440



Gráficos.- Tiempo de espera en llamada.

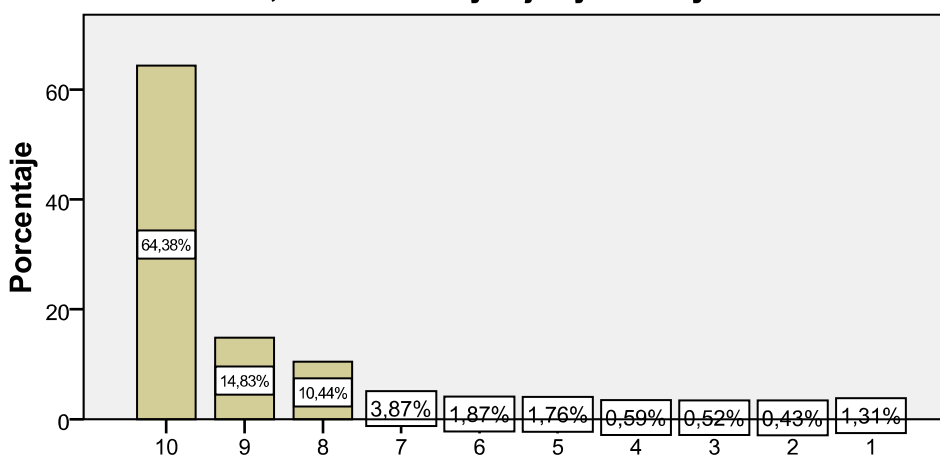
Pregunta 7. 1.- Con respecto a la amabilidad e interés de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

El 89,7 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8.

7.1.- 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	2713	64,0	64,4
	9	625	14,8	79,2
	8	440	10,4	89,7
	7	163	3,8	93,5
	6	79	1,9	95,4
	5	74	1,7	97,2
	4	25	,6	97,7
	3	22	,5	98,3
	2	18	,4	98,7
	1	55	1,3	100,0
Total	4214	99,5	100,0	
No contestan	23	,5		
Total	4237	100,0		

7.1.- 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".



7.1.- 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.

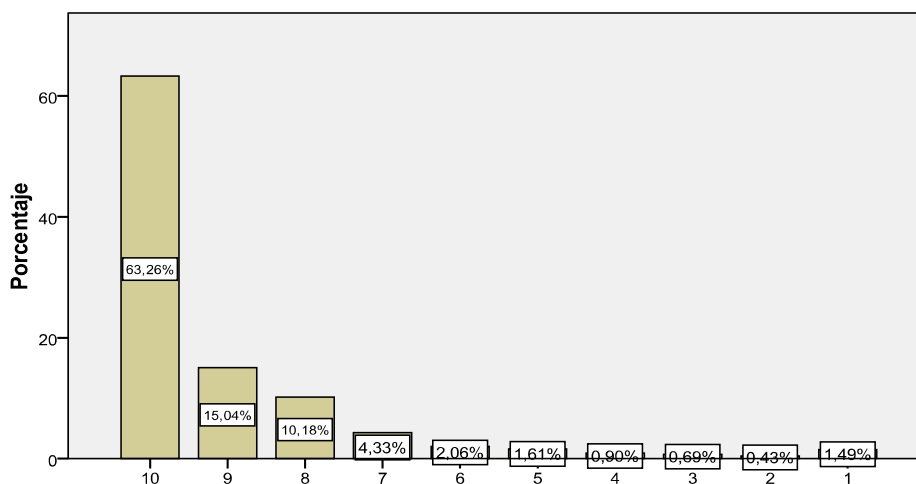
Pregunta 7. 2.- Con respecto a la rapidez y agilidad de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

El 88,5 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8.

7.2.- 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	2671	63,0	63,3	63,3
	9	635	15,0	15,0	78,3
	8	430	10,1	10,2	88,5
	7	183	4,3	4,3	92,8
	6	87	2,1	2,1	94,9
	5	68	1,6	1,6	96,5
	4	38	,9	,9	97,4
	3	29	,7	,7	98,1
	2	18	,4	,4	98,5
	1	63	1,5	1,5	100,0
	Total	4222	99,6	100,0	
No contestan		15	,4		
Total		4237	100,0		

7.2.- 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".



7.2.- 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 45,5 % 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 SÍ	1928	45,5	45,5	45,5
NO	2309	54,5	54,5	100,0
Total	4237	100,0	100,0	

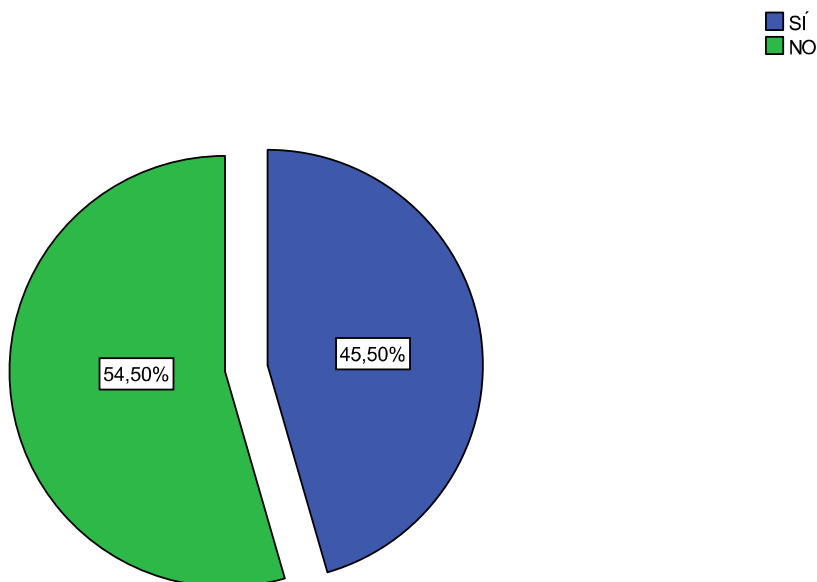
8. ¿Contactamos con usted tras su llamada para confirmar los datos?

Gráfico.- Rellamada: Confirmación de datos

Pregunta 9. 1.- 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 4.237 usuarios encuestados en este periodo, 1.928 recibieron rellamada, y de ellos 1.838 nos contestaron a esta pregunta. El 92,4 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8 este parámetro.

Estadísticos

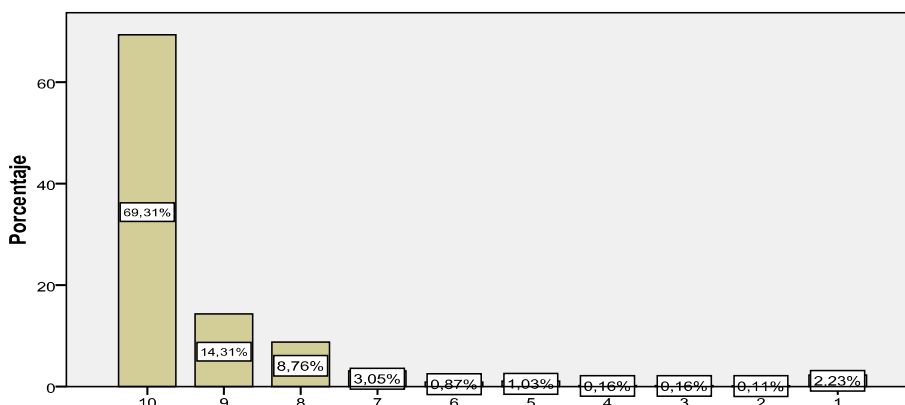
9. 1.- Con respecto a la amabilidad e interés de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

N	Válidos	1838
	No rellamada/ No respuesta	2399

9. 1.- 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	1274	30,1	69,3	69,3
	9	263	6,2	14,3	83,6
	8	161	3,8	8,8	92,4
	7	56	1,3	3,0	95,4
	6	16	,4	,9	96,3
	5	19	,4	1,0	97,3
	4	3	,1	,2	97,5
	3	3	,1	,2	97,7
	2	2	,0	,1	97,8
	1	41	1,0	2,2	100,0
	Total	1838	43,4	100,0	
No rellamada/ No respuesta		2399	56,6		
Total		4237	100,0		

9. 1.- 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. 1.- 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. 2.- 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 4.237 usuarios encuestados en este periodo, 1.928 recibieron rellamada, y de ellos, 1.841 nos contestaron a esta pregunta. El 91,3 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8.

Estadísticos

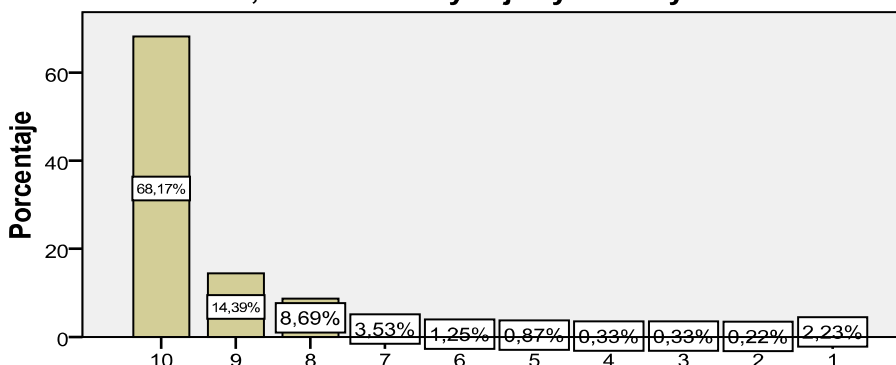
9. 2.- Con respecto a la rapidez y agilidad de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

N	Válidos	1841
	No rellamada/ No respuesta	2396

9. 2.- 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	1255	29,6	68,2
	9	265	6,3	82,6
	8	160	3,8	91,3
	7	65	1,5	94,8
	6	23	,5	96,0
	5	16	,4	96,9
	4	6	,1	97,2
	3	6	,1	97,6
	2	4	,1	97,8
	1	41	1,0	100,0
	Total	1841	43,5	100,0
No contestan/ No rellamada		2396	56,5	
Total		4237	100,0	

9. 2.- 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. 2.- 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 75,2 % de los usuarios que pueden valorar este parámetro, lo hacen con 8 o por encima de 8.

Estadísticos

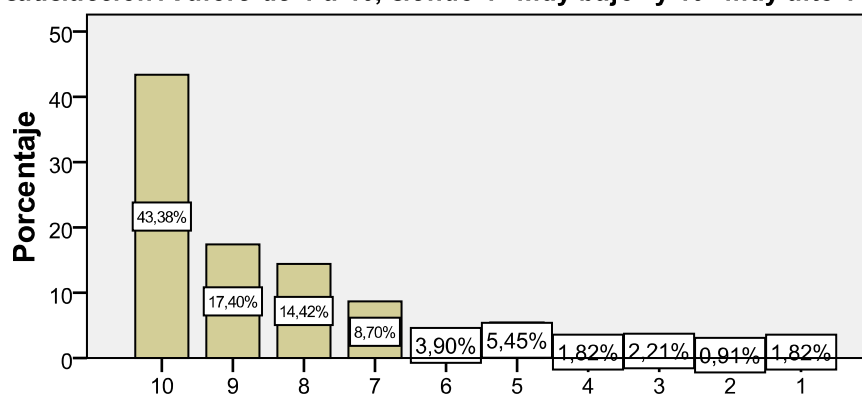
10. Con respecto al tiempo que transcurrió desde que realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario, ¿cuál es su grado de satisfacción?Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

N	Válidos	770
	No responden	3467

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	334	7,9	43,4	43,4
	9	134	3,2	17,4	60,8
	8	111	2,6	14,4	75,2
	7	67	1,6	8,7	83,9
	6	30	,7	3,9	87,8
	5	42	1,0	5,5	93,2
	4	14	,3	1,8	95,1
	3	17	,4	2,2	97,3
	2	7	,2	,9	98,2
	1	14	,3	1,8	100,0
	Total	770	18,2	100,0	
No responden		3467	81,8		
Total		4237	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, ...

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 pedido en minutos, apareciendo una media de 10,12 minutos (DE: 5,213), y una mediana de 10 minutos.

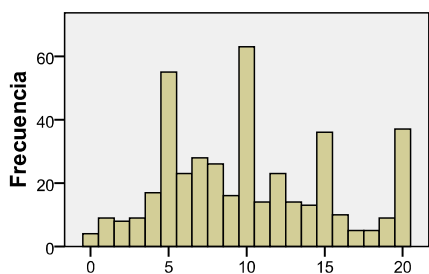
Resumen del procesamiento de los casos

	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.	424	10,0%	3813	90,0%	4237	100,0%

Descriptivos

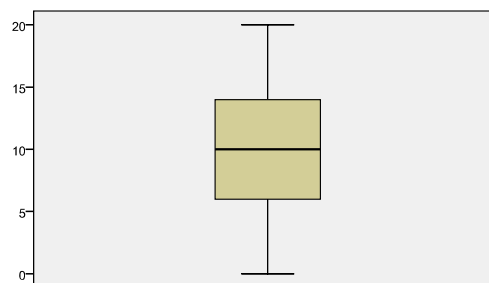
			Estadístico	Error típ.
11. ¿Cuánto tiempo calcula que transcurrió hasta que llegó la asistencia? Indique el tiempo en minutos.	Media		10,12	,253
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	9,62	
		Límite superior	10,62	
	Media recortada al 5%		10,07	
	Mediana		10,00	
	Varianza		27,179	
	Desv. típ.		5,213	
	Mínimo		0	
	Máximo		20	
	Rango		20	
	Amplitud intercuartil		8	
	Asimetría		,352	,119
	Curtosis		-,720	,237

Histograma



Media =10,12
Desviación típica =5,213
N=424

11. ¿Cuánto tiempo calcula que transcurrió hasta que llegó la ...



11. ¿Cuánto tiempo calcula que transcurrió hasta que llegó la asistencia? Indique el tiempo en minutos.

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?

El 70,5 % de los usuarios encuestados consideró que sí era necesaria esta formación.

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	2989	70,5	70,5	70,5
No	1248	29,5	29,5	100,0
Total	4237	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?

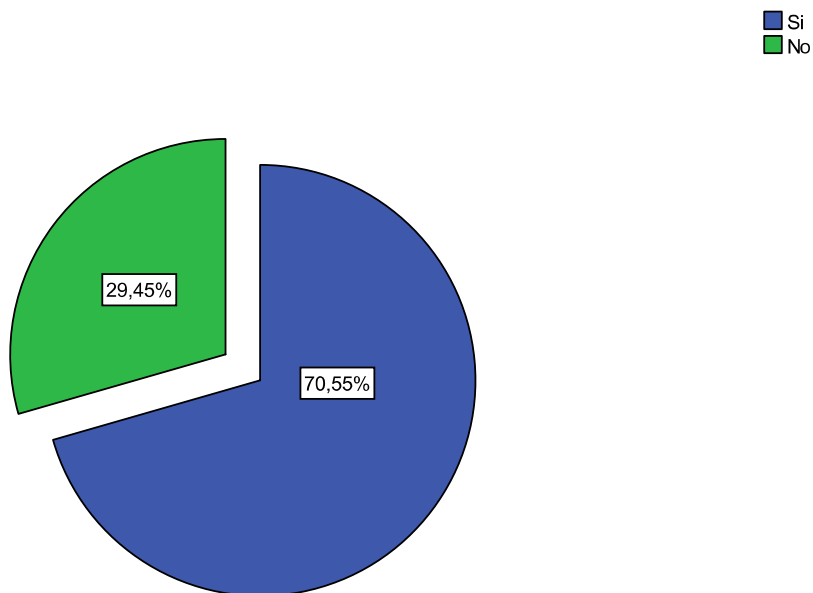


Gráfico.- Necesidad cursos de formación a la ciudadanía.

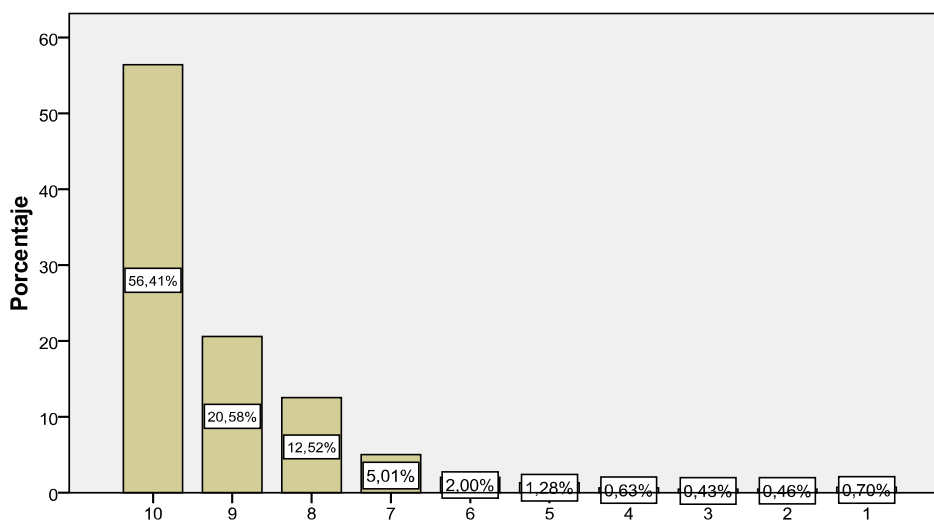
Pregunta 13. Con respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

El 89,5 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8 este parámetro.

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	2344	55,3	56,4	56,4
	9	855	20,2	20,6	77,0
	8	520	12,3	12,5	89,5
	7	208	4,9	5,0	94,5
	6	83	2,0	2,0	96,5
	5	53	1,3	1,3	97,8
	4	26	,6	,6	98,4
	3	18	,4	,4	98,8
	2	19	,4	,5	99,3
	1	29	,7	,7	100,0
	Total	4155	98,1	100,0	
No contestan		82	1,9		
Total		4237	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	2021	2022
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	93,8	93,4	93,5
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	93,2	92,4	92,8
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	96,7	95,6	95,4
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	96,7	95,9	94,8
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	83,7	83	83,9
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	93,5	93,6	94,5

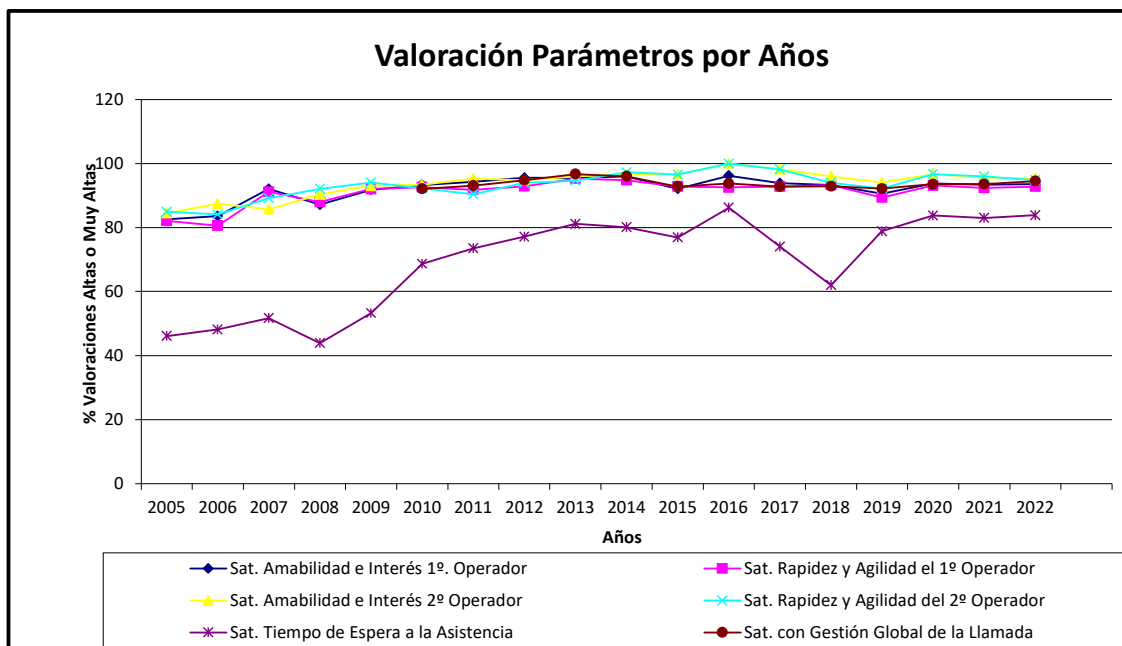
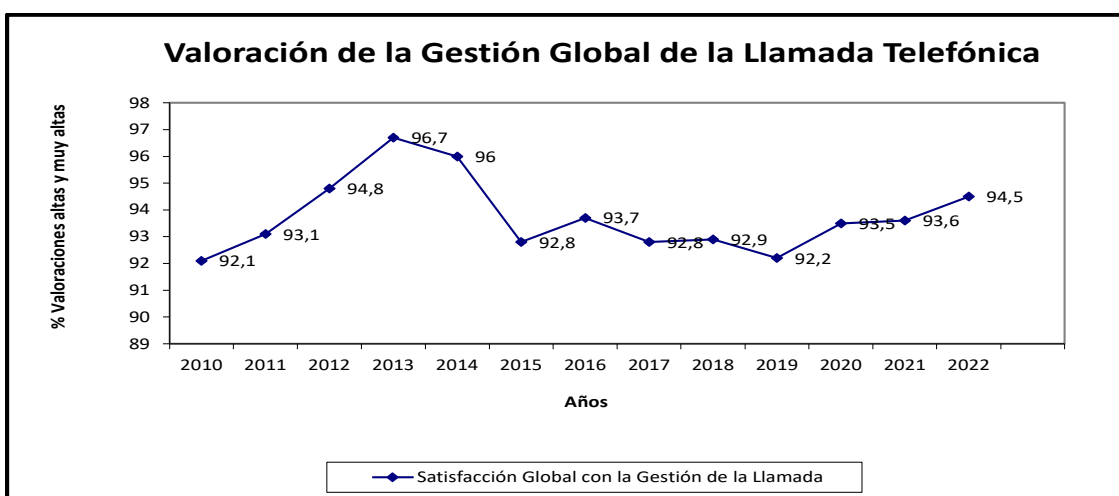


Gráfico.- Evolutivo satisfacción demandantes de servicios



Resultados Estudio Satisfacción Demandantes de Servicios 2022,

4.237 demandantes de servicios encuestados

Grado de satisfacción	Muy alto (9-10)	Alto (7-8)	Medio (5-6)	Bajo (3-4)	Muy bajo (1-2)	Alto / muy alto (7-10)
Amabilidad e interés del 1º operador	79,2 %	14,3%	3,7 %	1,1%	1,7 %	93,5 %
Rapidez y agilidad del 1º operador	78,3%	14,5%	3,7 %	1,6%	1,9%	92,8 %
Amabilidad e interés del 2º operador, en rellamada	83,6 %	11,8%	1,9 %	0,4%	2,3%	95,4 %
Rapidez y agilidad del 2º operador, en rellamada	82,6 %	12,2%	2,1 %	0,6%	2,4%	94,8 %
Tiempo de espera a la asistencia	60,8 %	23,1%	9,4%	4%	2,7 %	83,9%
Gestión global de la llamada	77%	13 %	3,3 %	1 %	1,2%	94,5 %

➤ **TRANSCRIPCIÓN LITERAL DE LAS OBSERVACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS**

Pregunta 14.- Observaciones o sugerencias de mejora sobre la actuación de SAMUR-Protección Civil motivada por su llamada:

De un total de 4.237 demandantes de servicios encuestados, 1.496 hacen aportaciones.

Se incorporan como anexo 1 de este informe, de manera literal, tal cual se han recibido, sin correcciones.