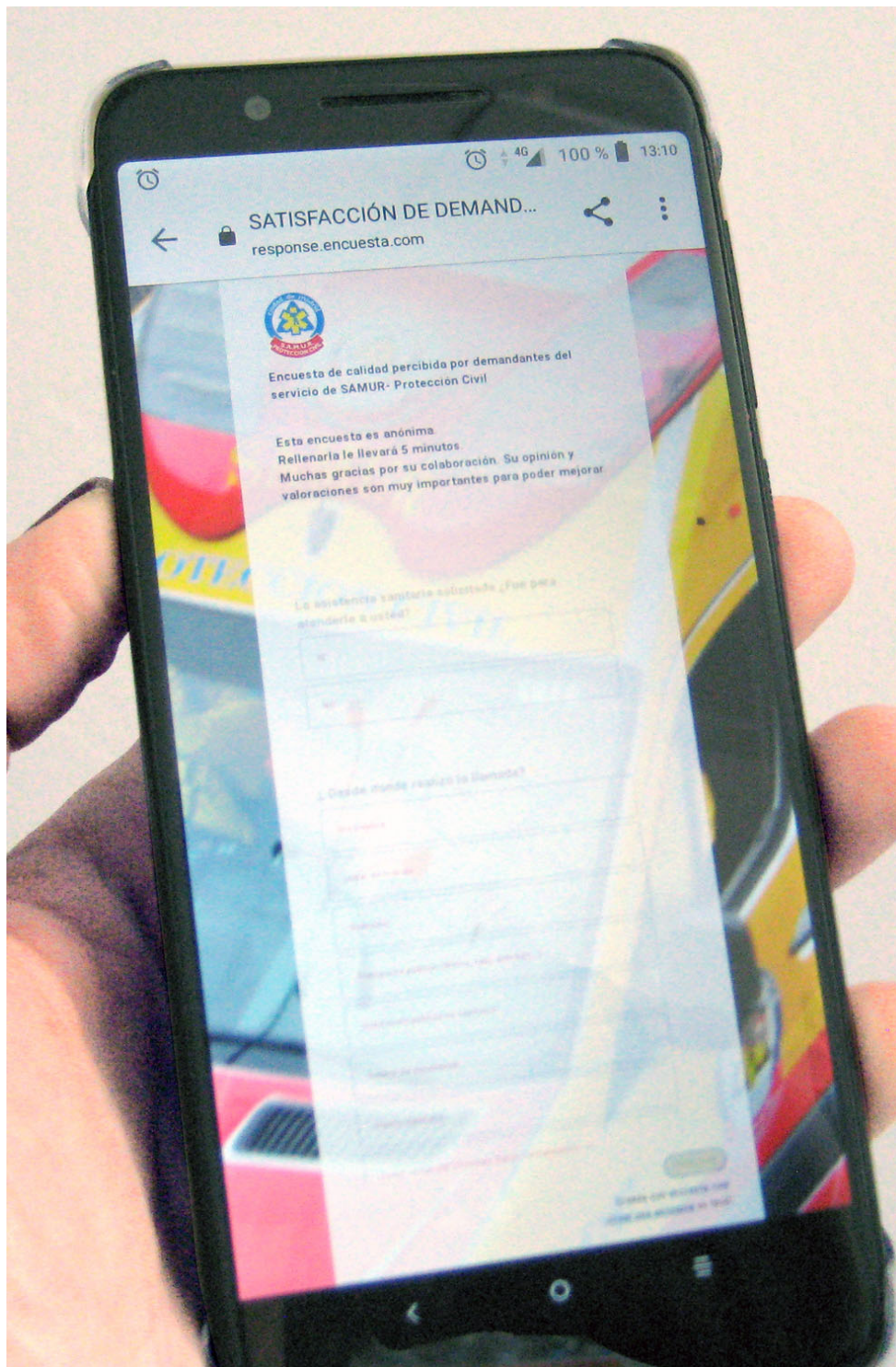


# INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## AÑO 2021



**CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ACCESIBILIDAD**

**SAMUR-Protección Civil**



## SATISFACCIÓN DE USUARIOS – ACCESIBILIDAD 2021

### INFORME DE RESULTADOS 2021

**POBLACIÓN:** Demandantes de Servicios SAMUR-Protección Civil, año 2021.

**MUESTRA:** 11.013 demandantes que cumplimentan la encuesta.

**MUESTREO:** No probabilístico, por conveniencia.

**FECHA DE CAMPO:** Demandantes año 2021.

**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 el año 2021

**ERROR MUESTRAL:** Para un nivel de confianza del 95,5 %, y  $p = q = 0.5$ ,  $\pm 0,9$  % para resultados totales.

## ➤ RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

### ➤ DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

La población final encuestada queda configurada por un total de 11.013 usuarios.

#### 15. Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	5678	51,6	51,6	51,6
	Hombre	5230	47,5	47,5	99,0
	Otro	105	1,0	1,0	100,0
	Total	11013	100,0	100,0	

#### 15. Género

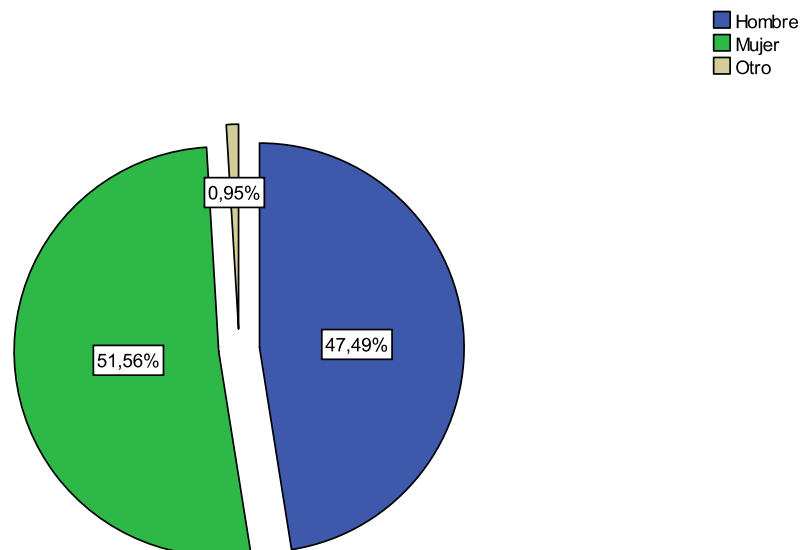


Gráfico.- Distribución de demandantes por género.



## ➤ DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Los demandantes encuestados tienen una media de 44 años.

### Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
16. Edad	10893	98,9%	120	1,1%	11013	100,0%

### Descriptivos

		Estadístico	Error típ.
16. Edad	Media	44,32	,144
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior Límite superior	44,03 44,60
	Media recortada al 5%	43,82	
	Mediana	44,00	
	Varianza	225,469	
	Desv. típ.	15,016	
	Mínimo	12	
	Máximo	101	
	Rango	89	
	Amplitud intercuartil	21	
	Asimetría	,395	,023
	Curtosis	-,010	,047

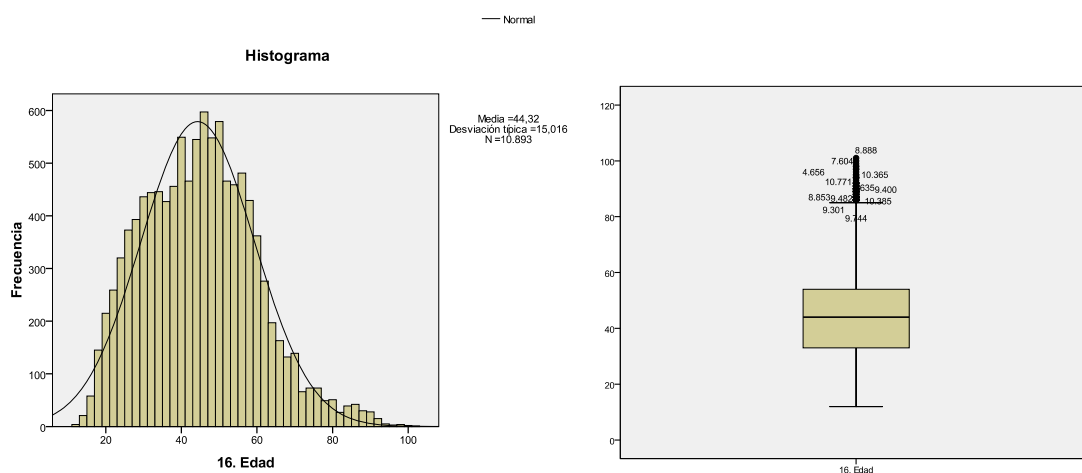


Gráfico.- Distribución de demandantes por edad



**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 90,1% de los casos y en un 9,9 % para sí mismos.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	9927	90,1	90,1	90,1
	SÍ	1086	9,9	9,9	100,0
	Total	11013	100,0	100,0	

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

■ NO  
■ SÍ

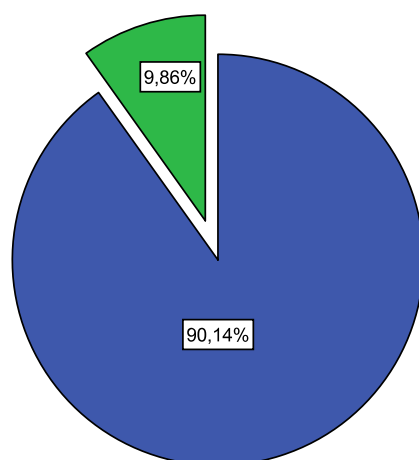


Gráfico.- Distribución por beneficiario de la demanda asistencial



➤ LUGAR DESDE DONDE REALIZÓ LA DEMANDA ASISTENCIAL.

**Pregunta 3. ¿Desde dónde realizó la llamada?**

El 68,6 % de los encuestados nos activó desde la vía pública.

**3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Vía pública**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Vía pública	7550	68,6	68,6	68,6
	3463	31,4	31,4	100,0
Total	11013	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Lugar de trabajo	9888	89,8	89,8	89,8
	1125	10,2	10,2	100,0
Total	11013	100,0	100,0	

**3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Domicilio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Domicilio	10074	91,5	91,5	91,5
	939	8,5	8,5	100,0
Total	11013	100,0	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...)	10706	97,2	97,2	97,2
	307	2,8	2,8	100,0
Total	11013	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Institución pública no sanitaria	10910	99,1	99,1	99,1
	103	,9	,9	100,0
Total	11013	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Centro de enseñanza	10835	98,4	98,4	98,4
	178	1,6	1,6	100,0
Total	11013	100,0	100,0	

**3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Centro sanitario**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Centro sanitario	10964	99,6	99,6	99,6
	49	,4	,4	100,0
Total	11013	100,0	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...)	10400	94,4	94,4	94,4
	613	5,6	5,6	100,0
Total	11013	100,0	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 95,8 % 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	10550	95,8	95,8	95,8
	NO	463	4,2	4,2	100,0
	Total	11013	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?**

■ SÍ  
■ NO

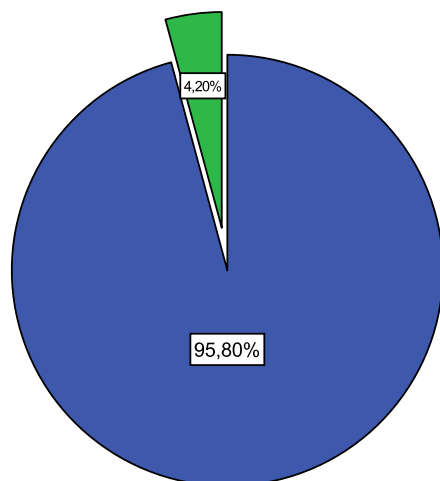


Gráfico.- Distribución por mensaje corto (SMS)

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

Al 92,3 % 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	9348	84,9	92,3	92,3
	NO	785	7,1	7,7	100,0
	Total	10133	92,0	100,0	
No recibieron/No contestaron		880	8,0		
Total		11013	100,0		

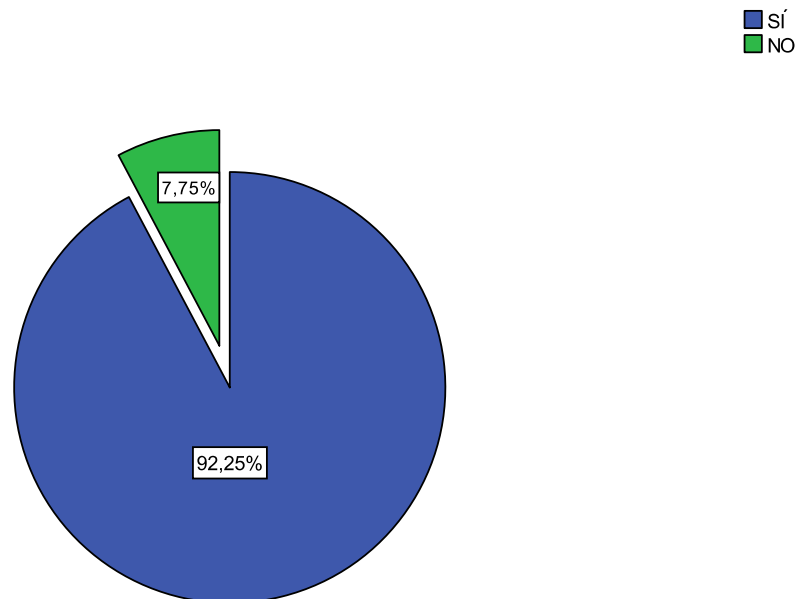
**5. ¿Le fue útil la información recibida en el mensaje?**

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 16,03 segundos (DE: 14,240), y una mediana de 10 segundos, de espera percibida.

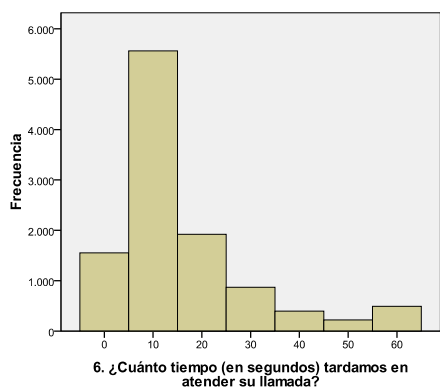
#### Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
6. ¿Cuánto tiempo (en segundos) tardamos en atender su llamada?	11013	100,0%	0	,0%	11013	100,0%

#### Descriptivos

			Estadístico	Error típ.
6. ¿Cuánto tiempo (en segundos) tardamos en atender su llamada?	Media		16,03	,136
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	15,76	
		Límite superior	16,29	
	Media recortada al 5%		14,54	
	Mediana		10,00	
	Varianza		202,788	
	Desv. típ.		14,240	
	Mínimo		0	
	Máximo		60	
	Rango		60	
	Amplitud intercuartil		10	
	Asimetría		1,596	,023
	Curtosis		2,311	,047

#### Histograma



Gráficos.- Tiempo de espera en llamada.

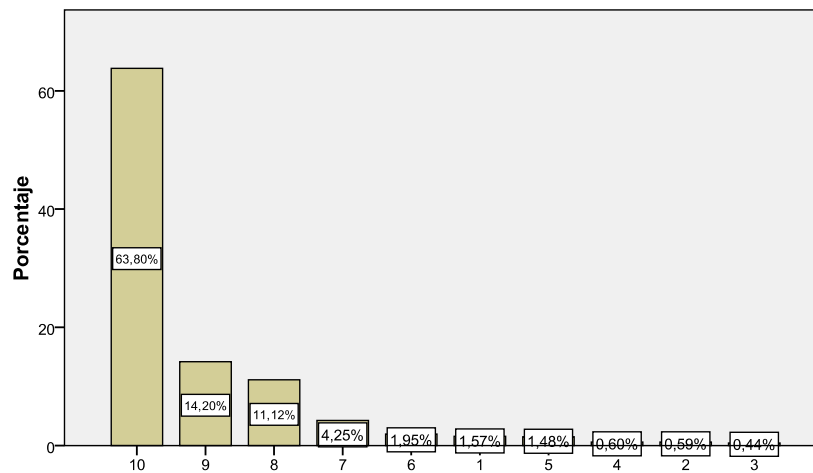
**Pregunta 7. 1.- Con respecto a la amabilidad e interés de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".**

El 89,1 % 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	7026	63,8	63,8	63,8
9	1564	14,2	14,2	78,0
8	1225	11,1	11,1	89,1
7	468	4,2	4,2	93,4
6	215	2,0	2,0	95,3
1	173	1,6	1,6	96,9
5	163	1,5	1,5	98,4
4	66	,6	,6	99,0
2	65	,6	,6	99,6
3	48	,4	,4	100,0
Total	11013	100,0	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.

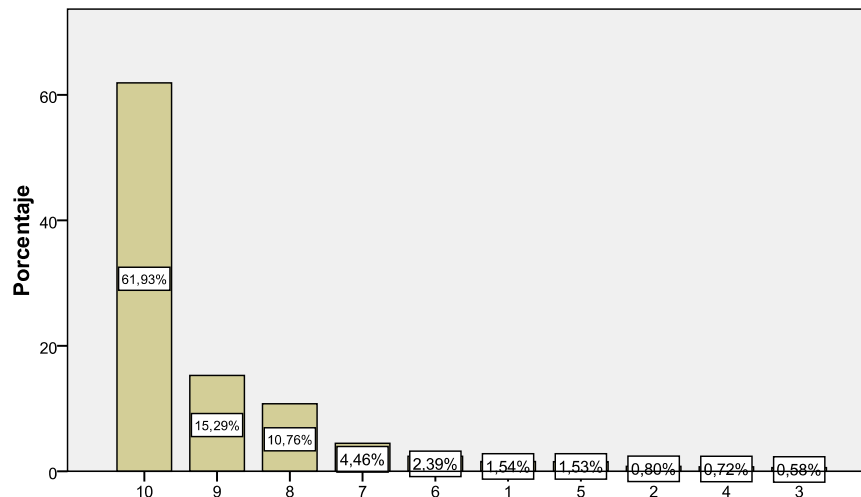
**Pregunta 7. 2.- Con respecto a la rapidez y agilidad de la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".**

El 88 % 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	6820	61,9	61,9	61,9
	9	1684	15,3	15,3	77,2
	8	1185	10,8	10,8	88,0
	7	491	4,5	4,5	92,4
	6	263	2,4	2,4	94,8
	1	170	1,5	1,5	96,4
	5	169	1,5	1,5	97,9
	2	88	,8	,8	98,7
	4	79	,7	,7	99,4
	3	64	,6	,6	100,0
	Total	11013	100,0	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 46,9 % 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	5160	46,9	46,9	46,9
NO	5853	53,1	53,1	100,0
Total	11013	100,0	100,0	

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

■ Sí  
■ NO

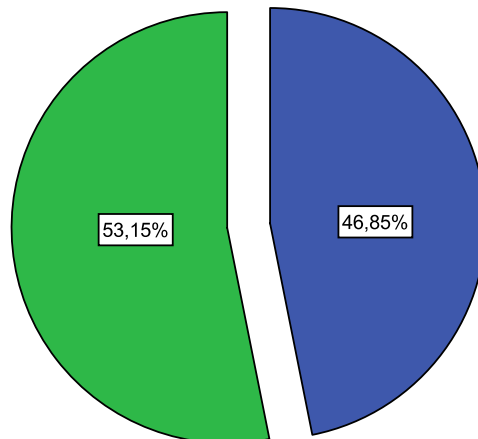


Gráfico.- Rellamada: Confirmación de datos

**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 11.013 usuarios encuestados en este periodo, 5.160 recibieron rellamada, y de ellos, 4.476 nos contestaron a esta pregunta. El 92,6% de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8 este parámetro.

#### Estadísticos

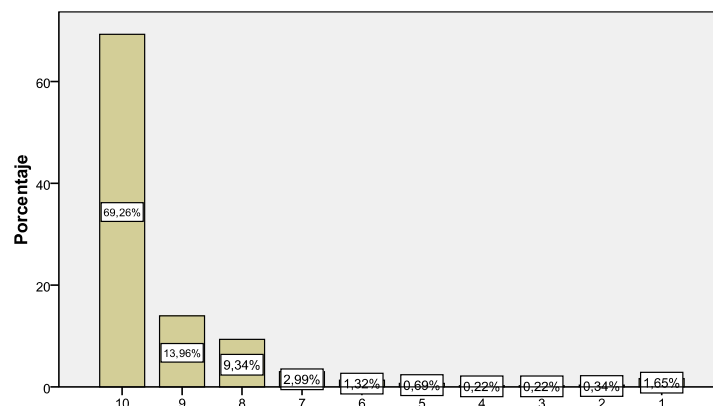
9. 1.- Con respecto a la amabilidad e interés de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

N	Válidos	4476
	No recibieron o no contestaron a la pregunta	6537

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	3100	28,1	69,3	69,3
	9	625	5,7	14,0	83,2
	8	418	3,8	9,3	92,6
	7	134	1,2	3,0	95,6
	6	59	,5	1,3	96,9
	5	31	,3	,7	97,6
	4	10	,1	,2	97,8
	3	10	,1	,2	98,0
	2	15	,1	,3	98,3
	1	74	,7	1,7	100,0
	Total	4476	40,6	100,0	
No respuesta		6537	59,4		
Total		11013	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 11.013 usuarios encuestados en este periodo, 5.160 recibieron rellamada, y de ellos, 4.443 nos contestaron a esta pregunta. El 92,2 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8.

#### Estadísticos

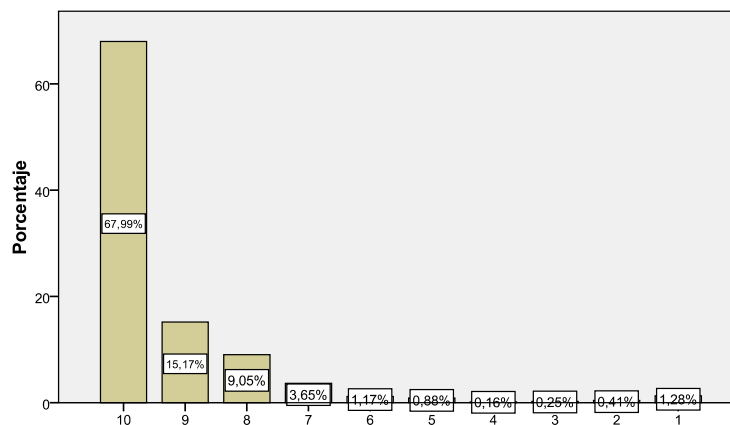
9. 2.- Con respecto a la rapidez y agilidad de la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".

N	Válidos	4443
	No recibieron o no contestaron a la pregunta	6570

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	3021	27,4	68,0	68,0
	9	674	6,1	15,2	83,2
	8	402	3,7	9,0	92,2
	7	162	1,5	3,6	95,9
	6	52	,5	1,2	97,0
	5	39	,4	,9	97,9
	4	7	,1	,2	98,1
	3	11	,1	,2	98,3
	2	18	,2	,4	98,7
	1	57	,5	1,3	100,0
	Total	4443	40,3	100,0	
No respuesta		6570	59,7		
Total		11013	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.

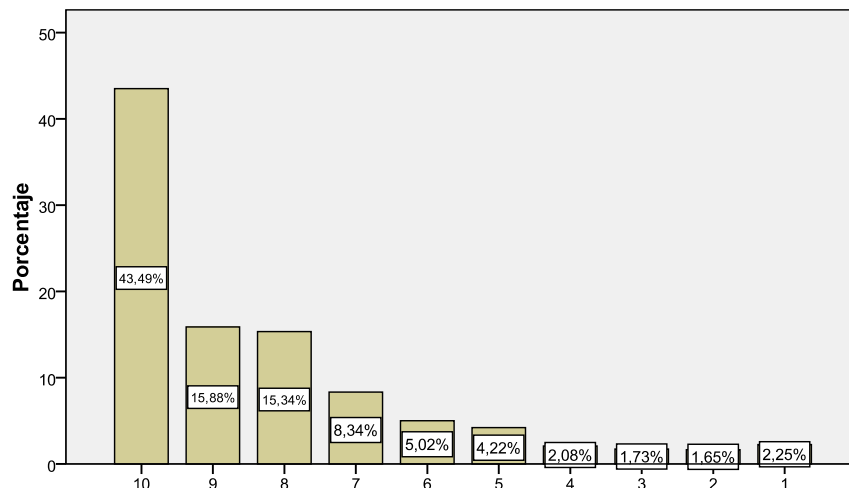
**Pregunta 10. Con respecto al tiempo que transcurrió desde que realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".**

El 74,7 % de los usuarios valoran con 8 o por encima de 8 este parámetro.

**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	4790	43,5	43,5	43,5
9	1749	15,9	15,9	59,4
8	1689	15,3	15,3	74,7
7	918	8,3	8,3	83,0
6	553	5,0	5,0	88,1
5	465	4,2	4,2	92,3
4	229	2,1	2,1	94,4
3	190	1,7	1,7	96,1
2	182	1,7	1,7	97,7
1	248	2,3	2,3	100,0
Total	11013	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?**

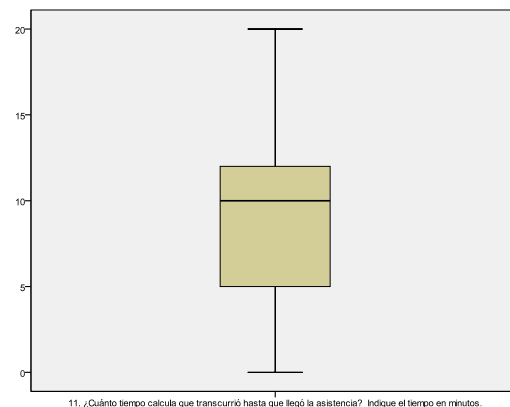
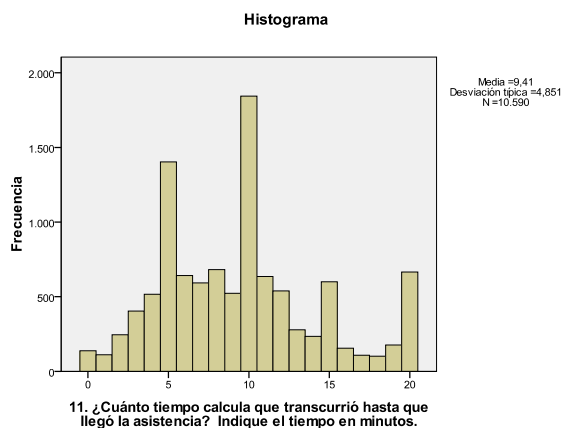
El tiempo de espera percibido por los demandantes del servicio hasta la llegada de la unidad asistencial ha sido medido en minutos, apareciendo una media de 9,37 minutos (DE: 4,664), y una mediana de 10 minutos.

**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.	10590	96,2%	423	3,8%	11013	100,0%

**Descriptivos**

		Estadístico	Error típ.	
11. ¿Cuánto tiempo calcula que transcurrió hasta que llegó la asistencia? Indique el tiempo en minutos.	Media	9,41	,047	
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	9,31	
		Límite superior	9,50	
	Media recortada al 5%	9,27		
	Mediana	10,00		
	Varianza	23,529		
	Desv. típ.	4,851		
	Mínimo	0		
	Máximo	20		
	Rango	20		
	Amplitud intercuartil	7		
	Asimetría	,523	,024	
	Curtosis	-,275	,048	



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	6001	54,5	54,5	54,5
	No	5012	45,5	45,5	100,0
	Total	11013	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?**

■ Si  
■ No

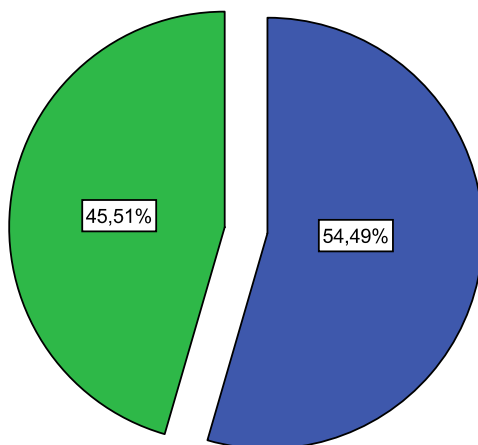


Gráfico.- Necesidad cursos de formación a la ciudadanía.

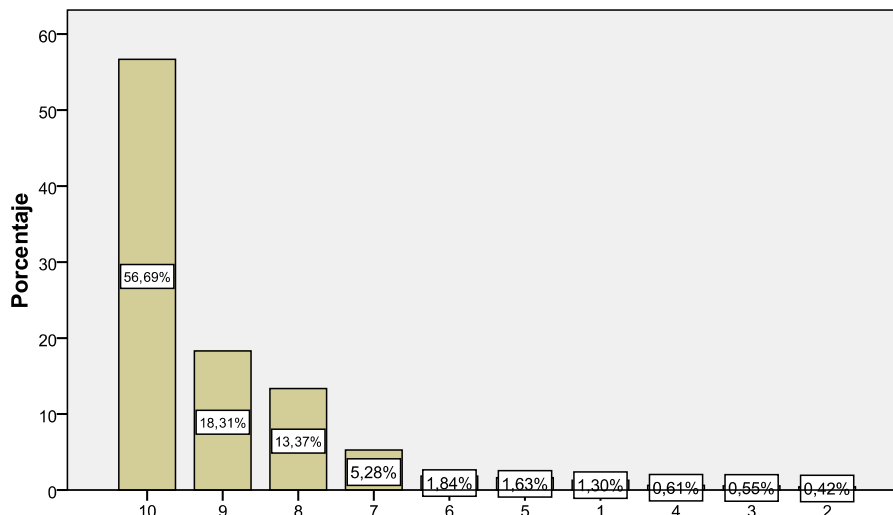
**Pregunta 13. Con respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".**

El 88,4 % 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	6243	56,7	56,7	56,7
9	2017	18,3	18,3	75,0
8	1472	13,4	13,4	88,4
7	581	5,3	5,3	93,6
6	203	1,8	1,8	95,5
5	180	1,6	1,6	97,1
1	143	1,3	1,3	98,4
4	67	,6	,6	99,0
3	61	,6	,6	99,6
2	46	,4	,4	100,0
Total	11013	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".**



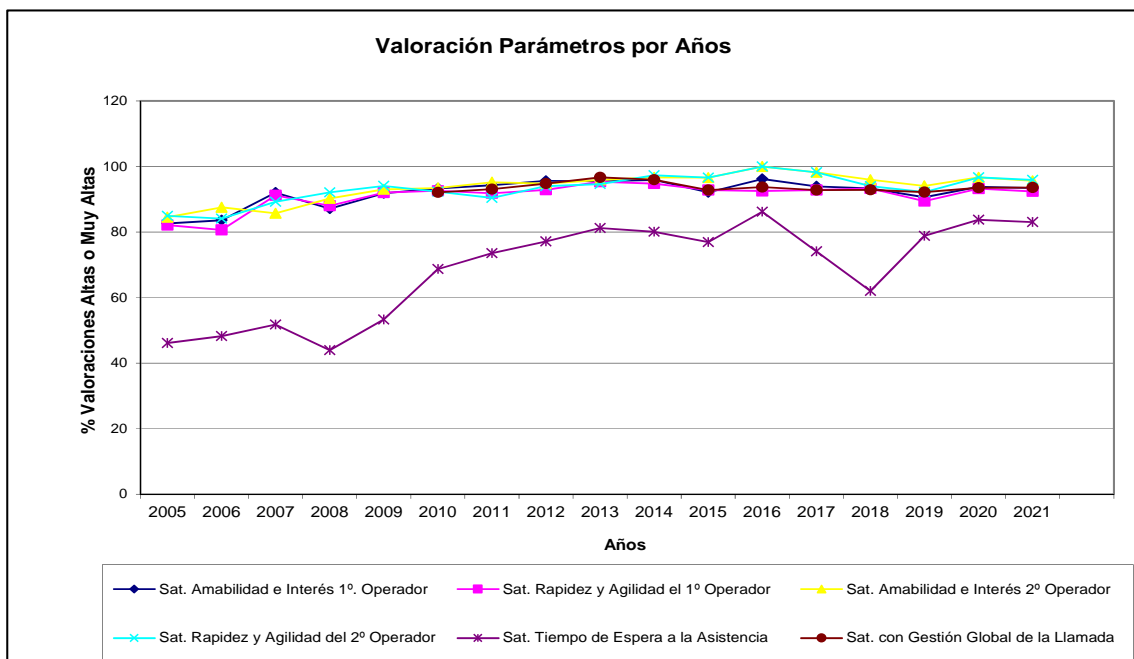
**13. Con respecto a la gestión global de la llamada por nuestros operadores telefónicos, ¿cuál es su grado de satisfacción? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto".**

Gráfico.- Satisfacción con gestión global de la llamada.

➤ **EVOLUTIVO SATISFACCIÓN DEMANDANTES DE SERVICIOS**

En 2020 cambia el modelo de encuesta: de llamada telefónica a SMS con enlace a un formulario que rellena el usuario.

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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
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
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
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
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
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



**Resultados Estudio Satisfacción Demandantes de Servicios 2021,**

11.013 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	78 %	15,3%	3,5 %	1%	2,2%	<b>93,4 %</b>
Rapidez y agilidad del 1º operador	77,2%	15,3%	3,9 %	1,3%	2,3%	<b>92,4 %</b>
Amabilidad e interés del 2º operador, en rellamada	83,2 %	12,3%	2 %	0,4%	2%	<b>95,6 %</b>
Rapidez y agilidad del 2º operador, en rellamada	83,2 %	12,6%	2,1 %	0,4%	1,7%	<b>95,9 %</b>
Tiempo de espera a la asistencia	59,4 %	23,6%	9,2%	3,8%	4 %	<b>83%</b>
Gestión global de la llamada	75%	18,7%	3,4 %	1,2%	1,7%	<b>93,6 %</b>

➤ **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 11.013 demandantes de servicios encuestados, 4.945 hacen aportaciones.