



SATISFACCIÓN DE USUARIOS – ACCESIBILIDAD 2023

INFORME DE RESULTADOS 2023

POBLACIÓN: Demandantes de servicios SAMUR-Protección Civil, año 2023.

MUESTRA: 15.227 demandantes que cumplimentan la encuesta.

MUESTREO: No probabilístico, por conveniencia.

FECHA DE CAMPO: Año 2023.

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 2023 y enero 2024.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p = q = 0.5$, $\pm 0,75$ % para resultados totales.

➤ RESULTADOS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

➤ DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Pregunta 21. Necesitamos algunos datos demográficos (género y edad) que nos permitan ajustarnos a las necesidades de los diferentes perfiles de personas que demandan nuestra asistencia.

La población final encuestada quedó configurada por un total de 15.227 personas, de los que contestaron a esta pregunta el 76%, 11.604. De ellas, el 52,2 % fueron mujeres.

Estadísticos

N	Categoría	Freci.
11604	Ha contestado	76,2

21. Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mujeres	6067	52,2	52,2
Hombres	5537	47,8	100,0
Total	11604	100,0	
No contestan	3623	23,8	
Total	15227	100,0	



Gráfico. - Distribución de demandantes por género.

➤ DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Pregunta 22. Indique su edad

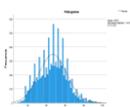
Los demandantes de servicios encuestados tienen una media de 47 años.

Resumen de procesamiento de casos

Valor	Casos		Total
	Ni	Porcentaje	
22 Edad	10297	87,6%	11727

Descriptivos

	Estadístico	Error estándar
22 Edad		
Media	46,97	1,46
95% de intervalo de confianza para la media	Limite inferior: 45,59 Limite superior: 47,16	
Media recortada al 5%	46,66	
Mediana	47,00	
Varianza	219,843	
Desv. estándar	14,797	
Máximo	10	
Rango	99	
Rango intercuartil	21	
Asimetría	-.178	,014
Kurtosis	-.190	,048

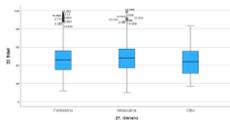
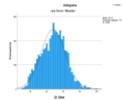
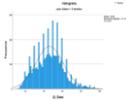


Gráficos. - Distribución de demandantes por edad

➤ DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO

Resumen de procesamiento de casos

Sexo	Total	Válido		Casos Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Femenino	6091	5991	98.1%	98	1.5%	6091	100.0%
Masculino	4548	4548	100.0%	0	0.0%	4548	100.0%
Otro	124	124	100.0%	0	0.0%	124	100.0%



Gráficos. - Distribución de demandantes por edad y género



21. Datos		Descriptivos			
		Estadístico	Emor estándar		
22	Edu4 Femenino	Media	46,98	207	
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	45,87	
		Límite superior	48,09		
		Media recortada al 5%	45,72		
		Mediana	46,60		
		Varianza	217,787		
		Desv. estándar	14,757		
		Mínimo	12		
		Máximo	98		
		Rango	86		
		Rango intercuartil	21		
		Asimetría	-,265	,034	
		Kurtosis	-,281	,068	
Masculin	Media	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	47,43	218
		Límite superior	47,88		
		Media recortada al 5%	47,30		
		Mediana	48,00		
		Varianza	217,518		
		Desv. estándar	14,735		
		Mínimo	10		
		Máximo	99		
		Rango	89		
		Rango intercuartil	21		
		Asimetría	-,017	,036	
		Kurtosis	-,324	,073	
		Otro	Media	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior
Límite superior	46,51				
Media recortada al 5%	43,31				
Mediana	44,00				
Varianza	281,339				
Desv. estándar	16,766				
Mínimo	17				
Máximo	93				
Rango	76				
Rango intercuartil	25				
Asimetría	-,189			,217	
Kurtosis	-,827			,431	

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 89,6 % de los casos y en un 10,3 % para sí mismos.

2. La asistencia sanitaria solicitada ¿Fue para atenderle a usted?		
SI	1564	10,3
No contestar	12	

2. La asistencia sanitaria solicitada ¿Fue para atenderle a usted?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1564	10,3	10,3	10,3
	NO	13651	89,6	89,7	100,0
Total		15215	89,9		100,0
No contestan		12			
Total		15227	100,0		

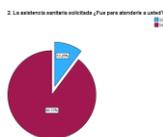


Gráfico. - Distribución por beneficiario de la demanda asistencial

➤ LUGAR DESDE DONDE REALIZÓ LA DEMANDA ASISTENCIAL.

Pregunta 3. ¿Desde dónde realizó la llamada?

El 66,2 % de las personas encuestadas nos activó demandando un servicio sanitario desde la vía pública, y el 12,3 % desde su lugar de trabajo

Resúmenes de casos

	1. Desde dónde realizó la llamada? Vía pública	2. Desde dónde realizó la llamada? Calle	3. Desde dónde realizó la llamada? Trabajo	4. Desde dónde realizó la llamada? Otro
N	1007	662	123	827
% del total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Resúmenes de casos

	1. Desde dónde realizó la llamada? Vía pública	2. Desde dónde realizó la llamada? Calle	3. Desde dónde realizó la llamada? Trabajo	4. Desde dónde realizó la llamada? Otro
N	321	68	514	501
% del total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Resumen de procesamiento de casos

	Resolución		Cierre		Total
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
1. Desde dónde realizó la llamada? Vía pública	1007	66,2%	514	33,8%	1527
2. Desde dónde realizó la llamada? Calle	189	12,3%	1358	87,7%	1527
3. Desde dónde realizó la llamada? Trabajo	80	5,6%	1437	94,4%	1527
4. Desde dónde realizó la llamada? Otro	602	4,9%	1412	95,0%	1527
5. Desde dónde realizó la llamada? Institución pública	167	1,1%	1360	88,9%	1527
6. Desde dónde realizó la llamada? Calle de servicio	331	2,2%	1496	97,8%	1527
7. Desde dónde realizó la llamada? Calle residencial	68	0,4%	1518	99,6%	1527
8. Desde dónde realizó la llamada? Local comercial (tienda, banco, restaurante, ...)	1115	7,3%	1412	92,7%	1527
9. Desde dónde realizó la llamada? Otro	51	3,4%	1476	96,6%	1527

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 95,2 % de las personas encuestadas recibió un mensaje corto en su teléfono enviado por nuestro personal telefónico.

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	SI	14482	95,1	95,2	95,2
	NO	727	4,9	4,8	100,0
	Total	15209	99,9	100,0	
	No contestan	18	,1		
	Total	15227	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?

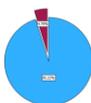


Gráfico. - Distribución por mensaje corto (SMS)

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

Al 92,5 % de las personas encuestadas, que han contestado a esta pregunta, el mensaje corto recibido por SAMUR-Protección Civil les fue de utilidad.

Estadísticas

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

SI	1040	89,9
No contestó	127	10,1

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

Válido	SI	NO	Frecuencia		Porcentaje	
			absoluta	relativa	absoluta	relativa
	SI	NO	1040	89,9	1040	89,9
	NO		127	10,1	127	10,1
	Total		1167	100,0	1167	100,0
	No contestó		127	10,1	127	10,1
	Total		1294	100,0	1294	100,0

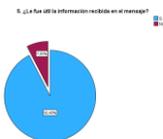


Gráfico. - Distribución por utilidad mensaje corto (SMS)

➤ TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO HASTA QUE SE ATIENDE SU LLAMADA

Pregunta 6. ¿Cuánto tiempo tardamos en atender su llamada? Indique su percepción en segundos.

El tiempo de espera percibido por las personas demandantes del servicio hasta que la llamada es atendida ha sido, en el 54,3% de los casos, de entre 1 y 10 segundos.

6. ¿Cuánto tiempo tardamos en atender su llamada?	
N. Votos	15208
No contestan	10

6. ¿Cuánto tiempo tardamos en atender su llamada? Indique su percepción en segundos.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje acumulado
Votos				
1- 10 segundos	8237	54,2	54,2	54,2
11- 20 segundos	3859	25,4	79,6	79,7
21- 30 segundos	1916	12,6	92,2	89,3
31- 40 segundos	542	3,6	95,8	91,9
41- 50 segundos	230	1,5	97,3	93,5
51- 60 segundos	211	1,4	98,7	95,5
Más de un mes	680	4,5	100,0	100,0
Total	15208	99,9		
No contestan	10	0,1		
Total	15217	100,0		

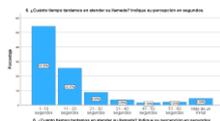


Gráfico. - Tiempo de espera en llamada.

Pregunta 8. 1.- Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés.

El 88,7 % valoran con 8 o por encima de 8 este parámetro.

8.1. Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés.

	Frecuencia	Porcentaje valor	Porcentaje acumulado
Valor 10	8798	84,6	83,3
9	2920	13,3	78,8
8	1907	8,6	68,7
7	579	3,8	4,4
6	262	1,7	2,0
5	214	1,0	16,9
4	92	,6	,7
3	77	,5	,6
2	44	,3	,3
1	188	1,2	1,4
Total	10409	68,0	100,0
No contestan	2128	14,0	
Total	12537	100,0	



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

Pregunta 8. 2.- Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad.

El 87,9 % valoran con 8 o por encima de 8 este parámetro.

8.2. Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad.

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			valor	acumulado
10	8982	57,0	87,7	87,7
9	2382	15,0	96,6	77,2
8	1450	9,0	102,2	87,9
7	840	5,2	107,4	82,4
6	283	1,8	109,2	84,4
5	285	1,8	111,0	86,2
4	120	,8	111,8	87,2
3	101	,7	112,5	88,0
2	84	,5	113,0	88,5
1	220	1,4	114,4	89,9
Total	14212	89,3	100,0	100,0
No contestan	1616	8,7		
Total	15827	100,0		

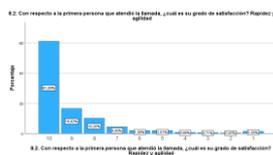


Gráfico. - Satisfacción con la rapidez y agilidad del 1º operador.

Pregunta 9. ¿Contactamos con usted tras su llamada para confirmar los datos?

En el 50,1 % de los casos se volvió a llamar a las personas encuestadas. Cuando la respuesta a esta pregunta es afirmativa, pasamos a la nº 10, que evalúa las variables de amabilidad, interés, rapidez y agilidad, específicamente ya del personal de telefonía SAMUR-Protección Civil.

Estadísticos

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

Nº	Valores	14950
Nº	de respuestas	277

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valores			
SI	7485	49,2	50,1
NO	7465	49,8	99,9
Total	14950	99,2	100,0
No contestan	277	1,8	
Total	15227	100,0	

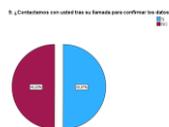


Gráfico. - Nueva llamada para confirmación de datos

Pregunta 10. 1.- Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés.

De las 15.227 personas encuestadas en este periodo, 7.485 recibieron una nueva llamada para confirmar datos, y 7.055 contestaron a esta pregunta. El 93 % valora con 8 o por encima de 8 este parámetro.

10.1. Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
10	4992	70,8	70,8
9	1010	14,5	85,4
8	150	2,1	87,5
7	149	2,1	89,6
6	80	1,1	90,7
5	71	1,0	91,8
4	31	0,4	92,2
3	18	0,3	92,5
2	18	0,3	92,8
1	72	1,0	93,8
Total	7055	100,0	
Total Informados	7055	46,3	
Total	15227	100,0	



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

Pregunta 10. 2.- Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad.

De las 15.227 personas encuestadas en este periodo, 7.485 recibieron una nueva llamada para confirmar datos, y 7.218 contestaron a esta pregunta. El 92,4 % valora con 8 o por encima de 8 este parámetro.

10. 2. Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Porcentaje acumulado
Valor	10	5024	33,9	89,6	89,6
	9	1991	13,7	103,3	103,3
	8	665	4,6	107,9	107,9
	7	222	1,5	109,4	109,4
	6	78	0,5	110,0	110,0
	5	81	0,5	110,5	110,5
	4	36	0,2	110,7	110,7
	3	28	0,2	110,9	110,9
	2	21	0,1	111,0	111,0
	1	82	0,5	111,5	111,5
	Total	7218	47,4	100,0	
No informada	No contesta	8009	52,6		
	Total	15227	100,0		

10. 2. Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad



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

Pregunta 11. Con respecto al tiempo que transcurrió desde que realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario, ¿cuál es su grado de satisfacción?

Contestaron a esta pregunta un total de 1348 personas. El 82,4 % de ellas valoran este parámetro con 8 o por encima de 8.

11. Con respecto al tiempo que transcurrió desde que realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario, ¿cuál es su grado de satisfacción?

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10	780	5,1	82,9	82,9
9	194	1,9	14,4	97,3
8	196	,9	16,1	93,4
7	72	,9	6,3	99,8
6	39	,2	2,4	100,2
5	42	,3	3,1	93,3
4	20	,1	1,5	94,8
3	12	,1	,9	95,7
2	12	,1	,9	96,6
1	66	,3	3,4	100,0
Total	1348	8,9	100,0	
No contestan	13679	81,1		
Total	15027	100,0		

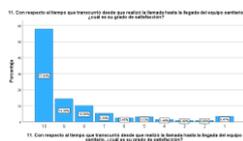


Gráfico. - Satisfacción con el tiempo de espera a la asistencia.

Pregunta 12. ¿Cuánto tiempo calcula que pasó hasta que llegó la asistencia?

El 41 % de las personas que contestan a esta pregunta creen que esperaron entre 6 y 10 minutos. Sólo el 6,3% percibió haber esperado más de 20 minutos.

12. ¿Cuánto tiempo calcula que pasó hasta que llegó la asistencia?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	6 - 10 minutos	4183	27,5	41,0
	11 - 15 minutos	2892	19,1	23,0
	16 - 20 minutos	2151	14,1	21,0
	Más de 20 minutos	355	2,3	2,0
	Total	10226	67,2	100,0
No contestó	4891	32,8		
Total	15227	100,0		

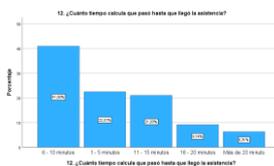


Gráfico. - Tiempo de espera a la asistencia.

Pregunta 14. ¿Se quedó en el lugar hasta que llegó la asistencia?

El 85,6 % de las personas encuestadas que contestó a esta pregunta, se quedó en el lugar hasta que llegó la asistencia sanitaria.

Estadísticos

14. ¿Se quedó en el lugar hasta que llegó la asistencia?

SI	Válidos	12147
NO	No contestó	2080

14. ¿Se quedó en el lugar hasta que llegó la asistencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	12147	85,6	85,6	85,6
NO	2080	14,4	14,4	100,0
Total	14227	100,0		

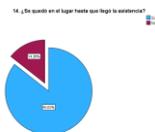


Gráfico. - ¿Se quedó en el lugar hasta que llegó la asistencia?

Pregunta 18. Teniendo en cuenta todos los aspectos en la gestión de la llamada por nuestros operadores ¿cuál es su grado de satisfacción global?

El 88,1 % valora su grado de satisfacción global de la llamada con 8 o por encima de 8.

18. Teniendo en cuenta todos los aspectos en la gestión de la llamada por nuestros operadores ¿cuál es su grado de satisfacción global?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje global	Porcentaje acumulado
Valido 10	7471	49,1	87,4	87,4
9	2903	18,4	19,2	78,6
8	1495	9,0	11,6	69,1
7	680	4,3	5,1	64,1
6	248	1,6	1,9	62,0
5	221	1,4	1,8	60,6
4	96	0,6	0,7	60,5
3	61	0,4	0,3	60,2
2	40	0,3	0,2	60,7
1	169	1,1	1,3	100,0
Total	15014	95,0	100,0	
No contestan	2213	14,5		
Total	15227	100,0		

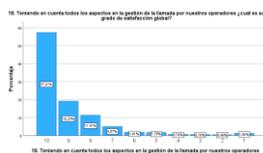


Gráfico. - Satisfacción con gestión global de la llamada.

Pregunta 19. ¿Cree que es necesario realizar cursos de formación a la ciudadanía para mejorar la comunicación con los operadores y dar la información sobre el suceso de forma adecuada?

El 71 % de las personas encuestadas creen que sí es necesaria esta formación.

19. ¿Cree que es necesario realizar cursos de formación a la ciudadanía para mejorar la comunicación con los operadores y dar la información sobre el suceso de forma adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valor			
Sí	9230	71,0	71,0
No	3930	29,0	100,0
Total	13200	100,0	
No contestó	2007	13,3	
Total	15207	100,0	

19. ¿Cree que es necesario realizar cursos de formación a la ciudadanía para mejorar la comunicación con los operadores y dar la información sobre el suceso de forma adecuada?



Gráfico: Necesidad de cursos de formación a la ciudadanía

➤ **EVOLUTIVO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DEMANDANTES DE SERVICIOS**

SATISFACCIÓN / AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
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	93,2
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	92,4
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	95,6
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	95,5
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	87,8
Gestión Global de la Llamada						92,1	93,1	94,8	96,7	96	92,8	93,7	92,8	92,9	93,5	93,6	94,5	93,1	93,1

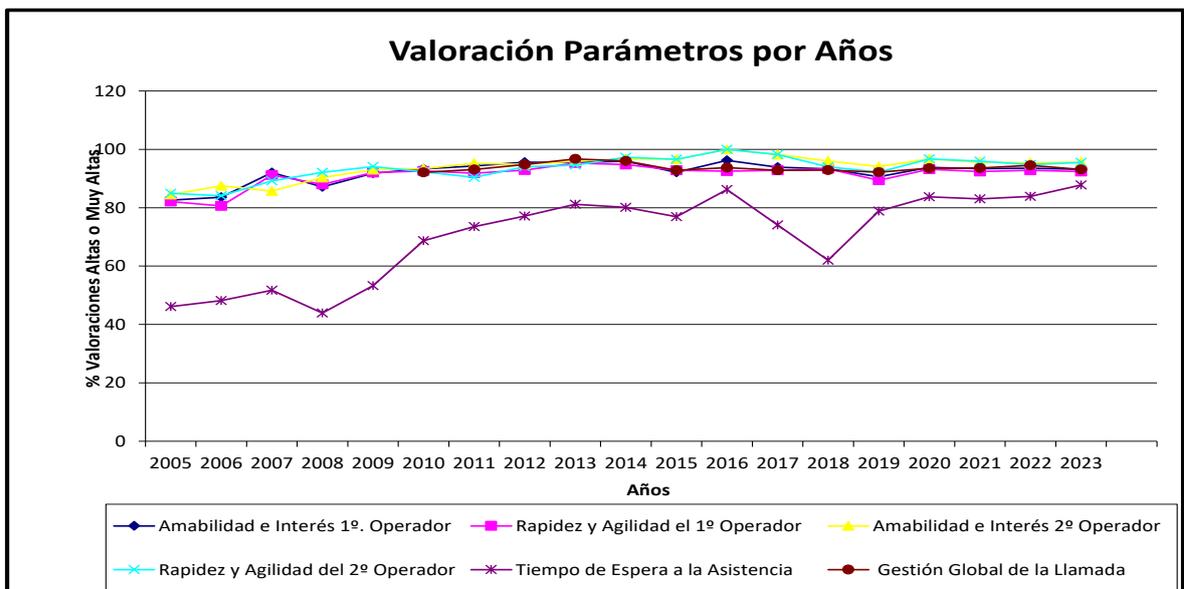
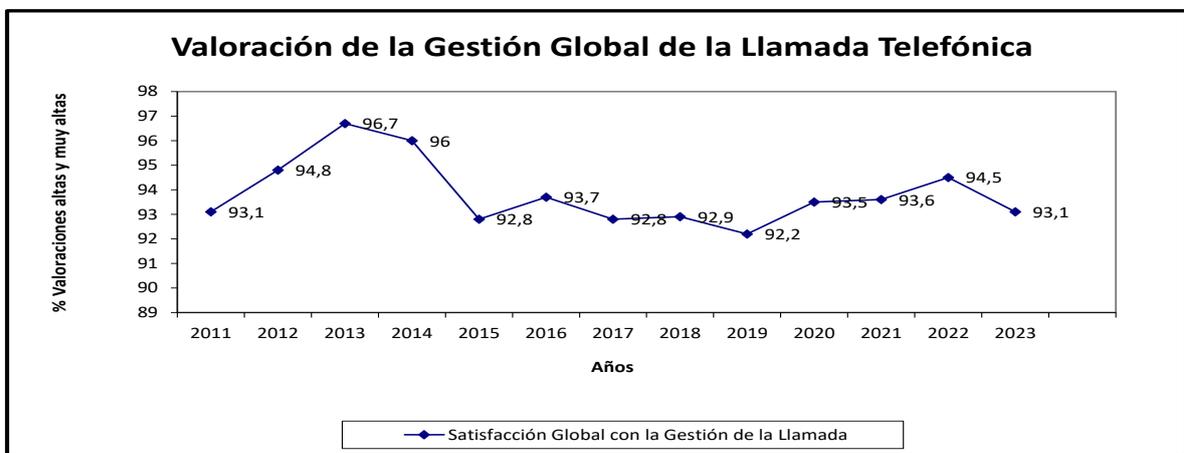


Gráfico. - Evolutivo de la satisfacción de los demandantes de servicios

Resultados estudio satisfacción de los demandantes de servicios 2023,
15.227 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	85,4 %	10,3%	2,2 %	0,8%	1,3 %	95,6 %
Rapidez y agilidad del 1º operador	84,7%	10,8%	2,2 %	0,9%	1,4%	95,5 %
Amabilidad e interés del 2º operador, en rellamada	85,4 %	10,3%	1,3 %	0,8%	1,3%	95,6 %
Rapidez y agilidad del 2º operador, en rellamada	84,7 %	10,8%	2,2 %	0,9%	1,4%	95,5 %
Tiempo de espera a la asistencia	72,3 %	15,4%	5,5%	2,4%	4,3 %	87,8 %
Gestión global de la llamada	76,6 %	16,5%	3,7 %	1,4%	1,8%	93,1 %

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

Pregunta 20.- Observaciones o sugerencias de mejora sobre la actuación de SAMUR-Protección Civil motivada por su llamada:

De un total de 15.227 demandantes de servicios encuestados, alrededor de 5.000 nos hacen aportaciones.