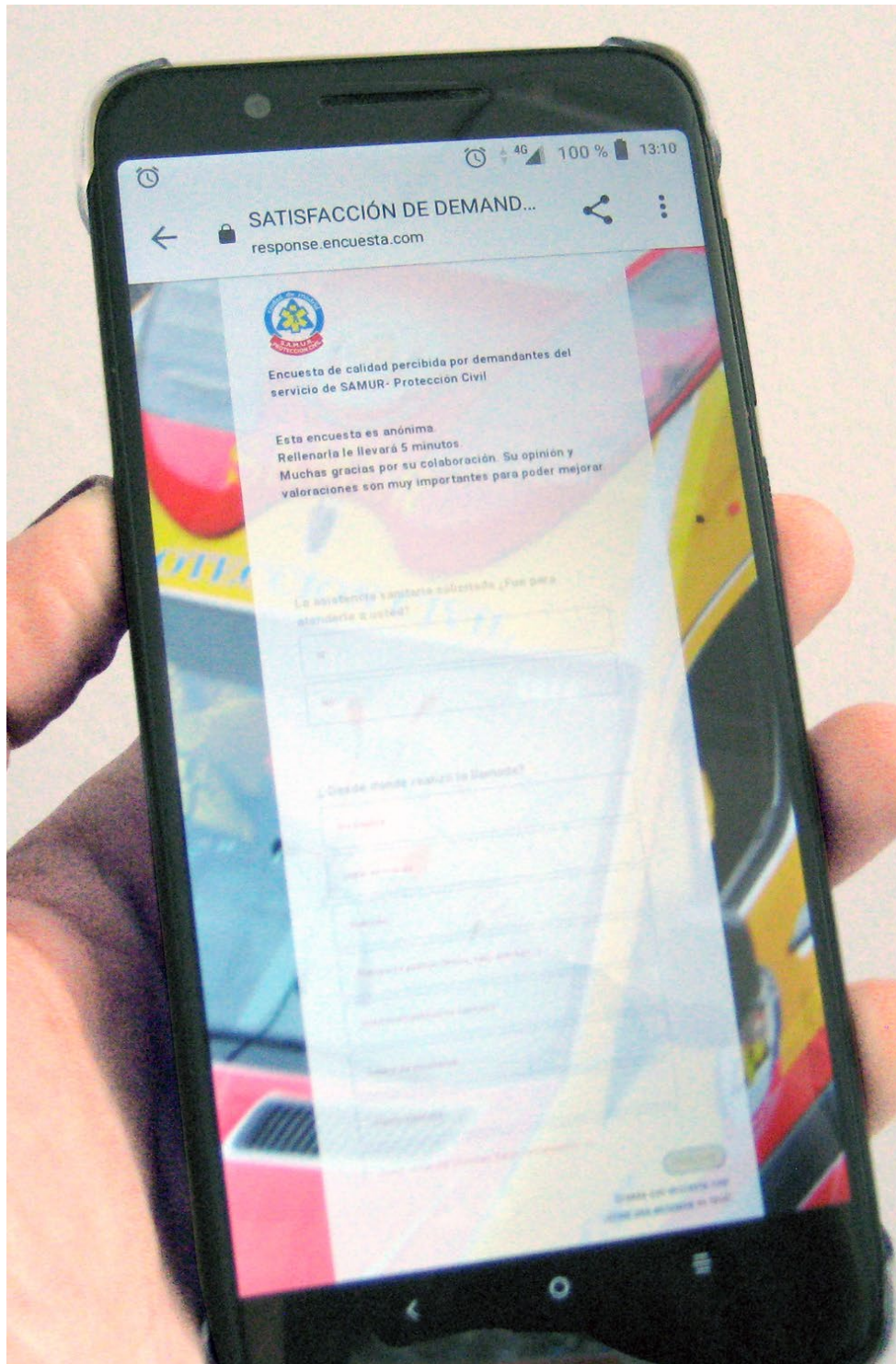


INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

AÑO 2023



CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ACCESIBILIDAD

SAMUR-Protección Civil



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 $p = q = 0.5$, $\pm 0,8$ % 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

21. Género

N	Válido	
		11604
	No contestan	3623

21. Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	6057	39,8	52,2	52,2
	Masculino	5363	35,2	46,2	98,4
	Otro	184	1,2	1,6	100,0
	Total	11604	76,2	100,0	
No contestan		3623	23,8		
Total		15227	100,0		

21. Género

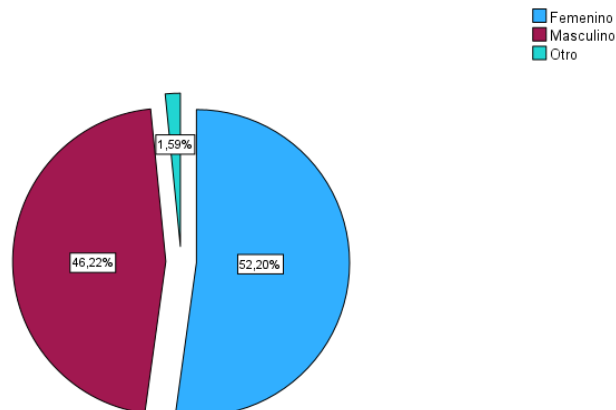


Gráfico.- Distribución de demandantes por género.

➤ **DISTRIBUCIÓN POR EDAD****Pregunta 22. Indique su edad**

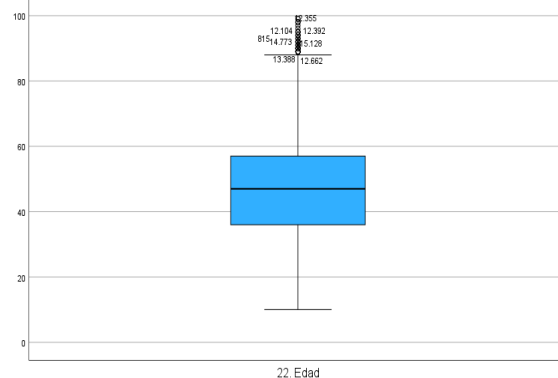
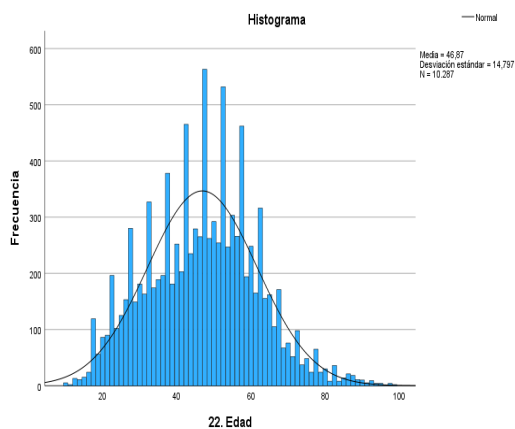
Los demandantes de servicios encuestados tienen una media de 47 años.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
22. Edad	10287	67,6%	4940	32,4%	15227	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
22. Edad	Media	46,87	,146	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	46,59	
		Límite superior	47,16	
	Media recortada al 5%	46,66		
	Mediana	47,00		
	Varianza	218,943		
	Desv. estándar	14,797		
	Mínimo	10		
	Máximo	99		
	Rango	89		
	Rango intercuartil	21		
	Asimetría	,138	,024	
	Curtosis	-,190	,048	



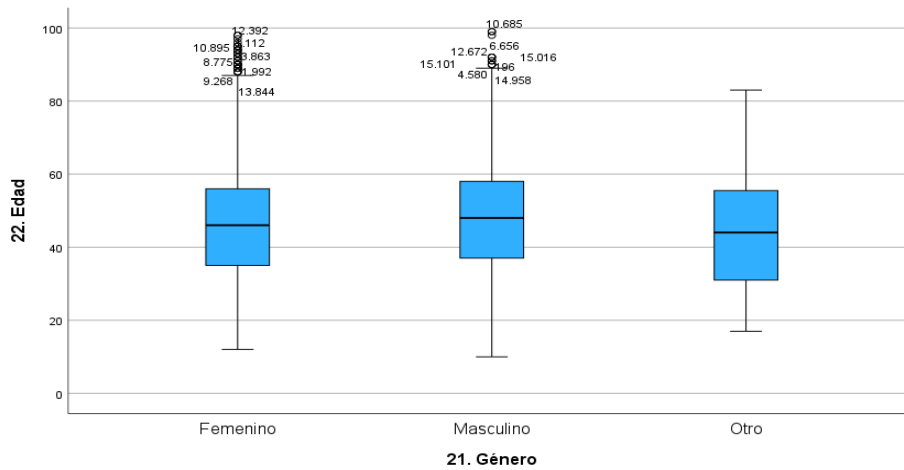
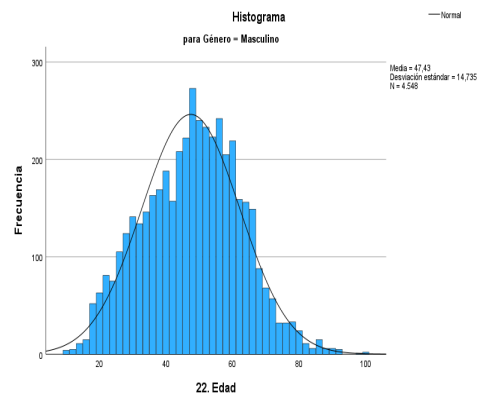
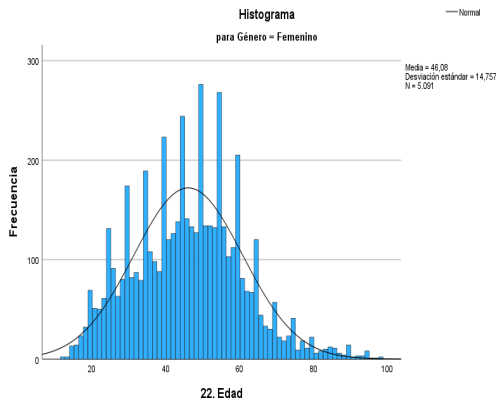
Gráficos.- Distribución de demandantes por edad



➤ **DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO**

Resumen de procesamiento de casos

	21. Género	Válido		Casos Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
22. Edad	Femenino	5091	84,1%	966	15,9%	6057	100,0%
	Masculino	4548	84,8%	815	15,2%	5363	100,0%
	Otro	124	67,4%	60	32,6%	184	100,0%



Gráficos.- Distribución de demandantes por edad y género



Descriptivos

21. Género			Estadístico	Error estándar	
22. Edad	Femenino	Media	46,08	,207	
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	45,67	
			Límite superior	46,49	
		Media recortada al 5%	45,72		
		Mediana	46,00		
		Varianza	217,757		
		Desv. estándar	14,757		
		Mínimo	12		
		Máximo	98		
		Rango	86		
		Rango intercuartil	21		
		Asimetría	,265	,034	
		Curtosis	-,011	,069	
		Masculin	Masculin	Media	47,43
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior			47,00	
	Límite superior			47,86	
Media recortada al 5%	47,35				
Mediana	48,00				
Varianza	217,118				
Desv. estándar	14,735				
Mínimo	10				
Máximo	99				
Rango	89				
Rango intercuartil	21				
Asimetría	,017			,036	
Curtosis	-,324			,073	
Otro	Otro			Media	43,64
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	40,76	
			Límite superior	46,51	
		Media recortada al 5%	43,31		
		Mediana	44,00		
		Varianza	261,339		
		Desv. estándar	16,166		
		Mínimo	17		
		Máximo	83		
		Rango	66		
		Rango intercuartil	25		
		Asimetría	,189	,217	
		Curtosis	-,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?

N	Válido	15215
	No contestan	12

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	1564	10,3	10,3	10,3
	NO	13651	89,6	89,7	100,0
	Total	15215	99,9	100,0	
No contestan		12	,1		
Total		15227	100,0		

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

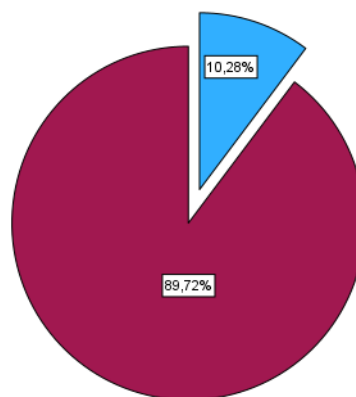
■ SI
■ NO

Gráfico.- Distribución por beneficiario de la demanda asistencial

➤ LUGAR DESDE DONDE REALIZÓ LA DEMANDA ASISTENCIAL.

Pregunta 3. ¿Desde dónde realizó la llamada?

El 66,2 % 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

	3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Vía pública	3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Lugar de trabajo	3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Domicilio	3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Transporte público (Metro, taxi, autobús...)	3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Institución pública no sanitaria
N	10087	1869	860	602	167
% de N total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Resúmenes de casos

	3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Centro de enseñanza	3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Centro sanitario	3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Local comercial (Tiendas, bares, restaurantes...)	3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Otro
N	331	68	1115	591
% de N total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Resumen de procesamiento de casos

	Incluido		Casos Excluido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Vía pública	10087	66,2%	5140	33,8%	15227	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Lugar de trabajo	1869	12,3%	13358	87,7%	15227	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Domicilio	860	5,6%	14367	94,4%	15227	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Transporte público (Metro, taxi, autobús...)	602	4,0%	14625	96,0%	15227	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Institución pública no sanitaria	167	1,1%	15060	98,9%	15227	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Centro de enseñanza	331	2,2%	14896	97,8%	15227	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Centro sanitario	68	0,4%	15159	99,6%	15227	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Local comercial (Tiendas, bares, restaurantes...)	1115	7,3%	14112	92,7%	15227	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Otro	591	3,9%	14636	96,1%	15227	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 95,2 % 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
Válido	SÍ	14482	95,1	95,2	95,2
	NO	727	4,8	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?

■ S
■ NO

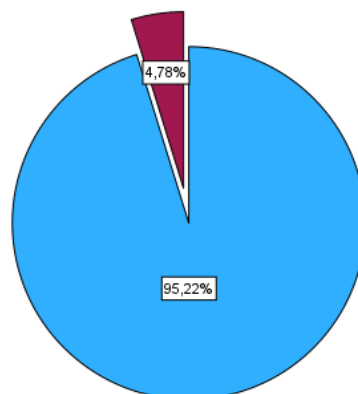


Gráfico.- Distribución por mensaje corto (SMS)

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.

Estadísticos

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

N	Válido	8848
	No contestan	6379

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	8180	53,7	92,5	92,5
	NO	668	4,4	7,5	100,0
	Total	8848	58,1	100,0	
No contestan		6379	41,9		
Total		15227	100,0		

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

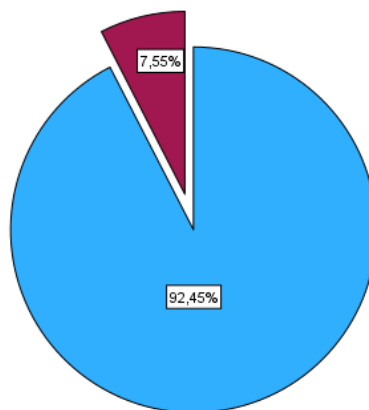
■ S
■ NO

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.

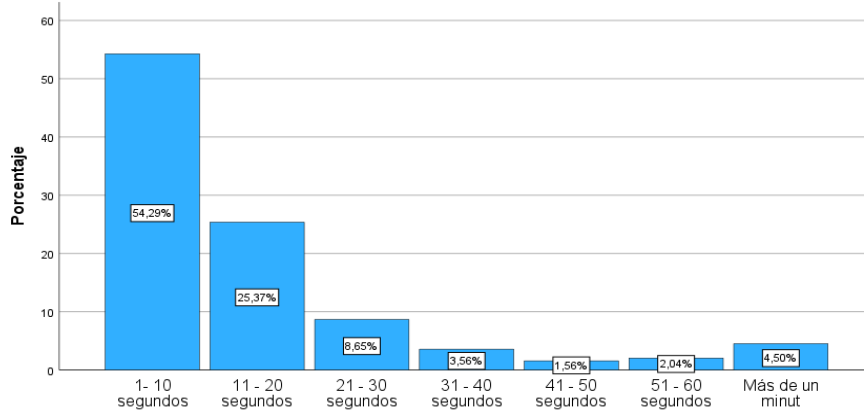
6. ¿Cuánto tiempo tardamos en atender su llamada?

N	Válido	15208
	No contestan	19

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1- 10 segundos	8257	54,2	54,3	54,3
	11 - 20 segundos	3859	25,3	25,4	79,7
	21 - 30 segundos	1316	8,6	8,7	88,3
	31 - 40 segundos	542	3,6	3,6	91,9
	41 - 50 segundos	238	1,6	1,6	93,5
	51 - 60 segundos	311	2,0	2,0	95,5
	Más de un minut	685	4,5	4,5	100,0
	Total	15208	99,9	100,0	
No contestan		19	,1		
Total		15227	100,0		

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



Gráficos.- Tiempo de espera en llamada.

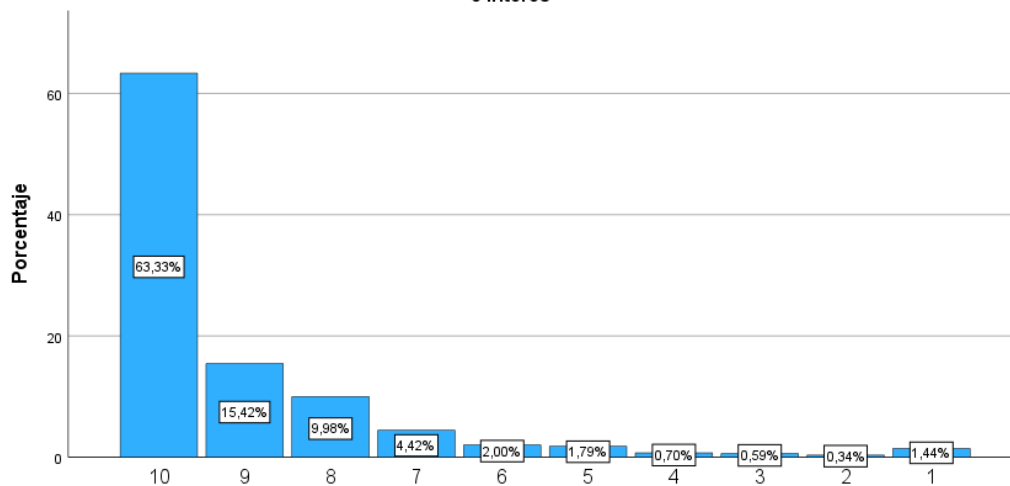
Pregunta 8. 1.- Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés.

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	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	8296	54,5	63,3	63,3
	9	2020	13,3	15,4	78,8
	8	1307	8,6	10,0	88,7
	7	579	3,8	4,4	93,2
	6	262	1,7	2,0	95,2
	5	234	1,5	1,8	96,9
	4	92	,6	,7	97,6
	3	77	,5	,6	98,2
	2	44	,3	,3	98,6
	1	188	1,2	1,4	100,0
	Total	13099	86,0	100,0	
No contestan		2128	14,0		
Total		15227	100,0		

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



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

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

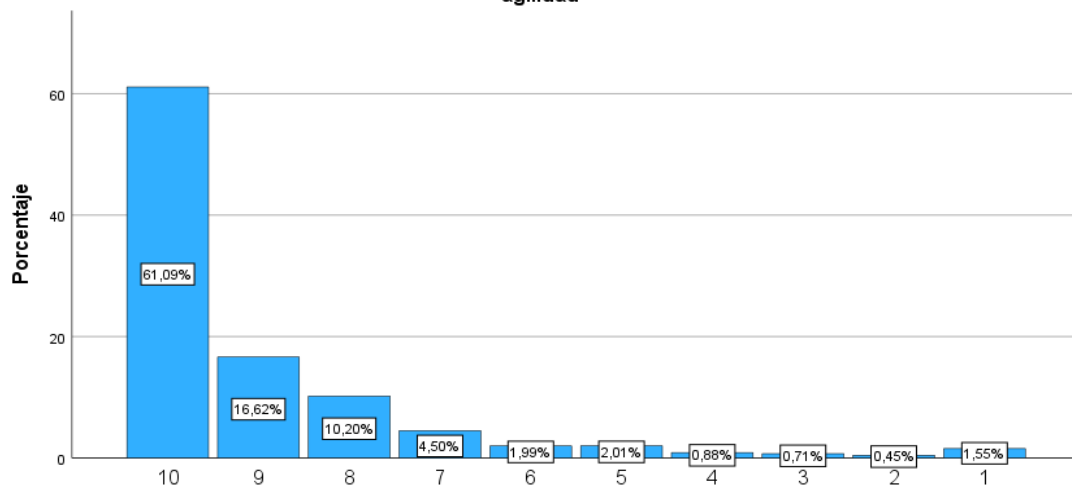
Pregunta 8. 2.- Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	8682	57,0	61,1	61,1
	9	2362	15,5	16,6	77,7
	8	1450	9,5	10,2	87,9
	7	640	4,2	4,5	92,4
	6	283	1,9	2,0	94,4
	5	285	1,9	2,0	96,4
	4	125	,8	,9	97,3
	3	101	,7	,7	98,0
	2	64	,4	,5	98,5
	1	220	1,4	1,5	100,0
	Total	14212	93,3	100,0	
No contestan		1015	6,7		
Total		15227	100,0		

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



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

Gráfico.- Satisfacción con 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?**

N	Válido	
		14950
	No contestan	277

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	7485	49,2	50,1	50,1
	NO	7465	49,0	49,9	100,0
	Total	14950	98,2	100,0	
No contestan		277	1,8		
Total		15227	100,0		

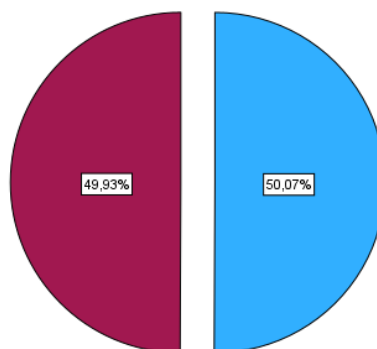
9. ¿Contactamos con usted tras su llamada para confirmar los datos?■ S
■ NO

Gráfico.- Nueva llamada para confirmación de datos

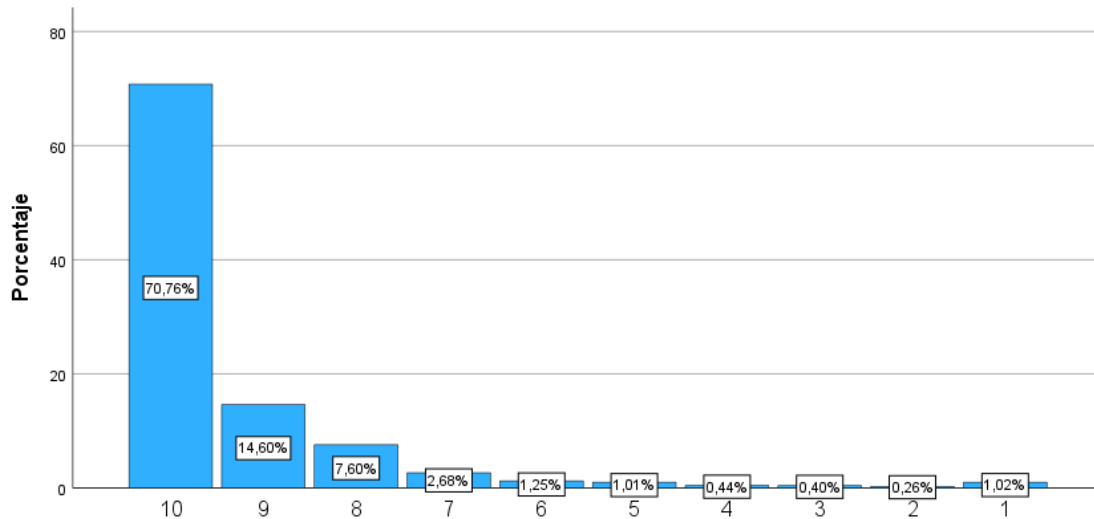
Pregunta 10. 1.- Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés.

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 válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	4992	32,8	70,8	70,8
	9	1030	6,8	14,6	85,4
	8	536	3,5	7,6	93,0
	7	189	1,2	2,7	95,6
	6	88	,6	1,2	96,9
	5	71	,5	1,0	97,9
	4	31	,2	,4	98,3
	3	28	,2	,4	98,7
	2	18	,1	,3	99,0
	1	72	,5	1,0	100,0
		Total	7055	46,3	100,0
No rellamada / No contestan		8172	53,7		
Total		15227	100,0		

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



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

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

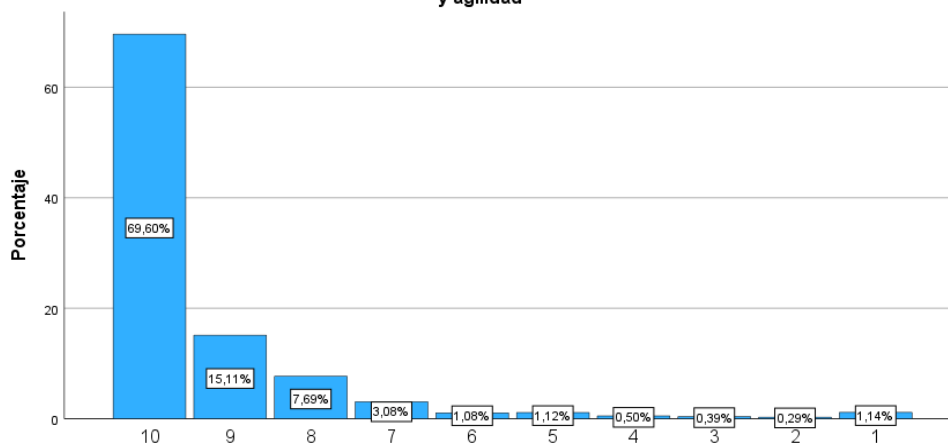
Pregunta 10. 2.- Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad.

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 válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	5024	33,0	69,6	69,6
	9	1091	7,2	15,1	84,7
	8	555	3,6	7,7	92,4
	7	222	1,5	3,1	95,5
	6	78	,5	1,1	96,6
	5	81	,5	1,1	97,7
	4	36	,2	,5	98,2
	3	28	,2	,4	98,6
	2	21	,1	,3	98,9
	1	82	,5	1,1	100,0
	Total	7218	47,4	100,0	
No rellamada	No contestan	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



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

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

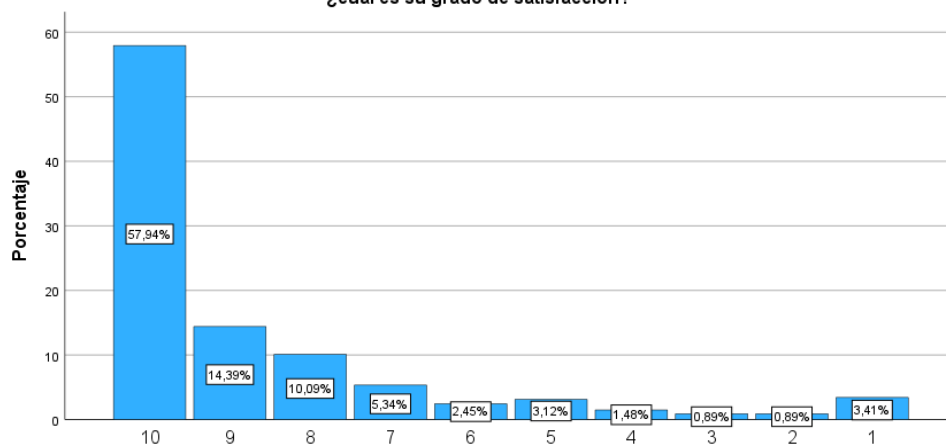
Pregunta 11. Con respecto al tiempo que transcurrió desde que realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario, ¿cuál es su grado de satisfacción?

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?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	781	5,1	57,9	57,9
	9	194	1,3	14,4	72,3
	8	136	,9	10,1	82,4
	7	72	,5	5,3	87,8
	6	33	,2	2,4	90,2
	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	46	,3	3,4	100,0
	Total	1348	8,9	100,0	
No contestan		13879	91,1		
Total		15227	100,0		

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



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

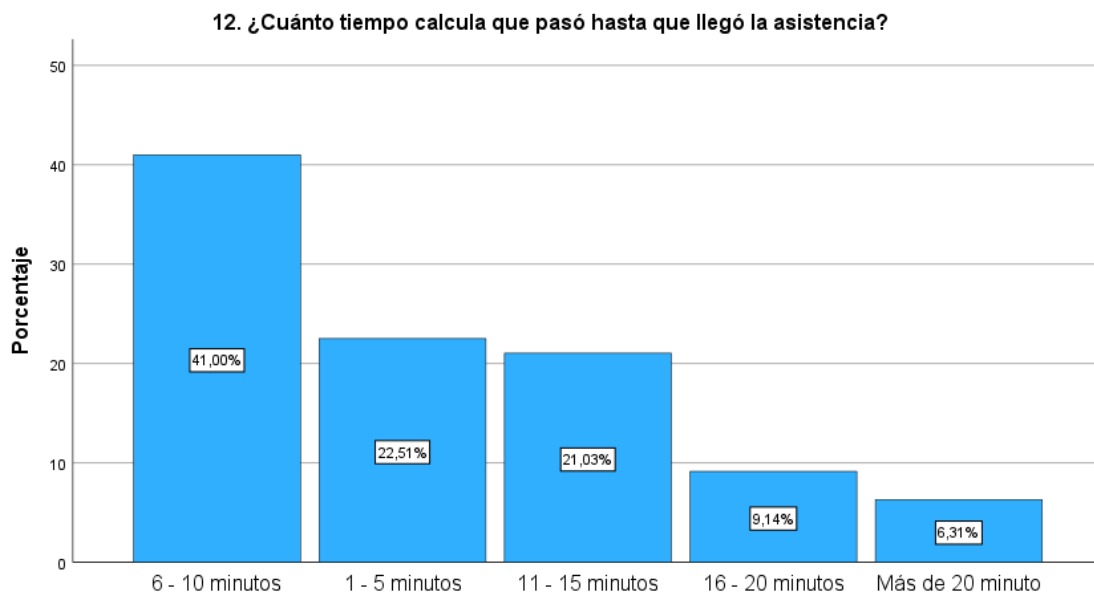
Gráfico.- Satisfacción con tiempo de espera a la asistencia.

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 válido	Porcentaje acumulado
Válido	6 - 10 minutos	4193	27,5	41,0	41,0
	1 - 5 minutos	2302	15,1	22,5	63,5
	11 - 15 minutos	2151	14,1	21,0	84,5
	16 - 20 minutos	935	6,1	9,1	93,7
	Más de 20 minuto	645	4,2	6,3	100,0
	Total		10226	67,2	100,0
No contestan		5001	32,8		
Total		15227	100,0		



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

Gráficos.- 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?

N	Válido	
		12147
	No contestaron	3080

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10400	68,3	85,6	85,6
	No	1747	11,5	14,4	100,0
	Total	12147	79,8	100,0	
No contestan		3080	20,2		
Total		15227	100,0		

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

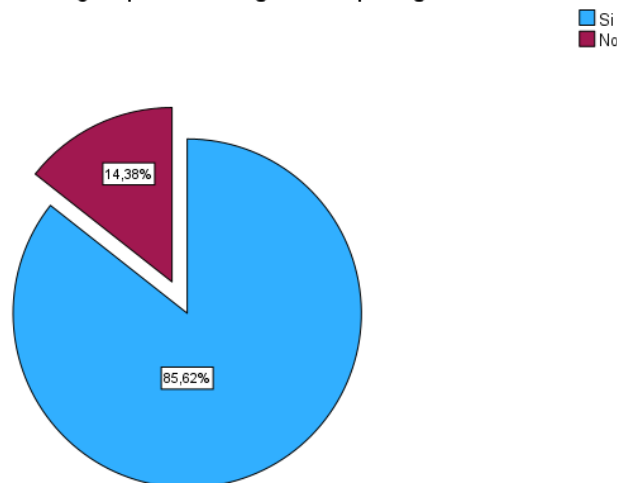


Gráfico.- ¿Se quedó en el lugar hasta que llegó la asistencia?

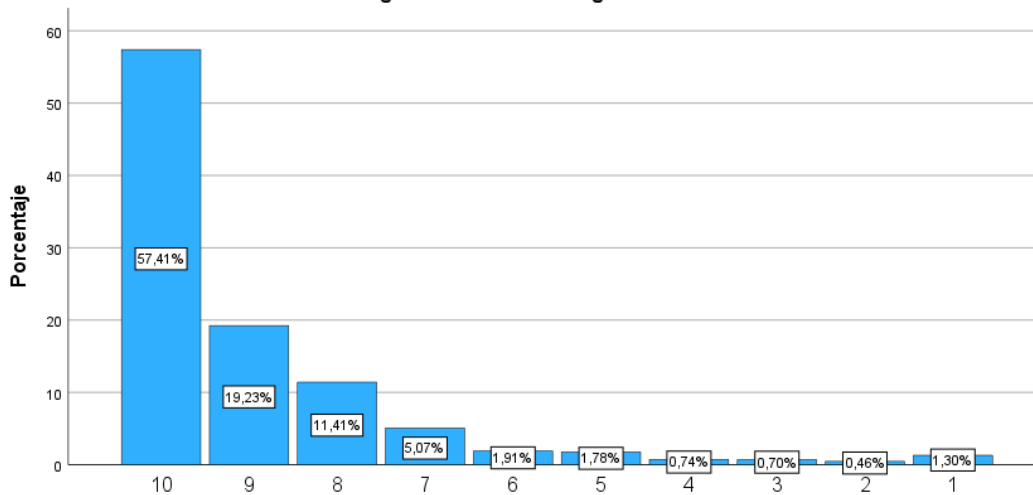
Pregunta 18. Teniendo en cuenta todos los aspectos en la gestión de la llamada por nuestros operadores ¿cuál es su grado de satisfacción global?

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 válido	Porcentaje acumulado
Válido	10	7471	49,1	57,4	57,4
	9	2503	16,4	19,2	76,6
	8	1485	9,8	11,4	88,1
	7	660	4,3	5,1	93,1
	6	248	1,6	1,9	95,0
	5	231	1,5	1,8	96,8
	4	96	,6	,7	97,5
	3	91	,6	,7	98,2
	2	60	,4	,5	98,7
	1	169	1,1	1,3	100,0
	Total	13014	85,5	100,0	
No contestan		2213	14,5		
Total		15227	100,0		

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



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

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 válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9370	61,5	71,0	71,0
	No	3830	25,2	29,0	100,0
	Total	13200	86,7	100,0	
No contestan		2027	13,3		
Total		15227	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?

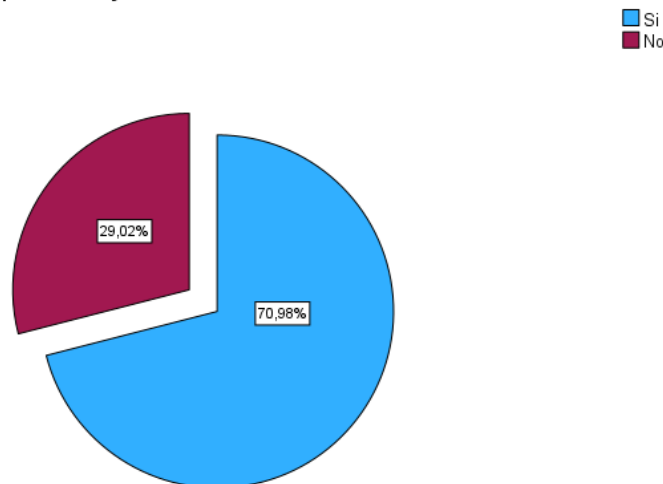
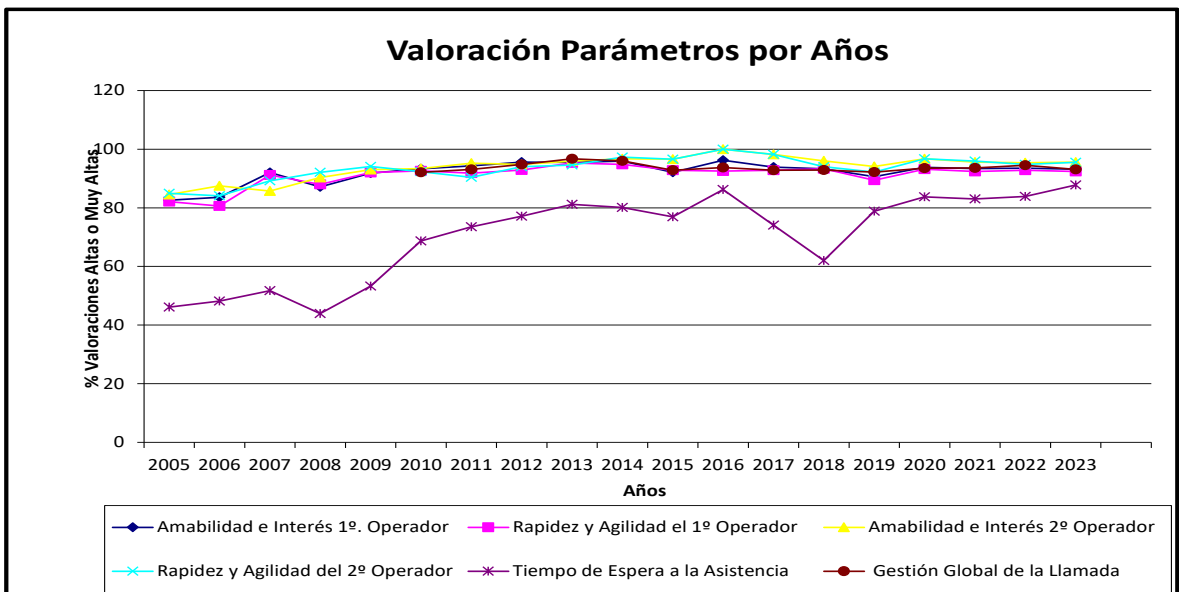
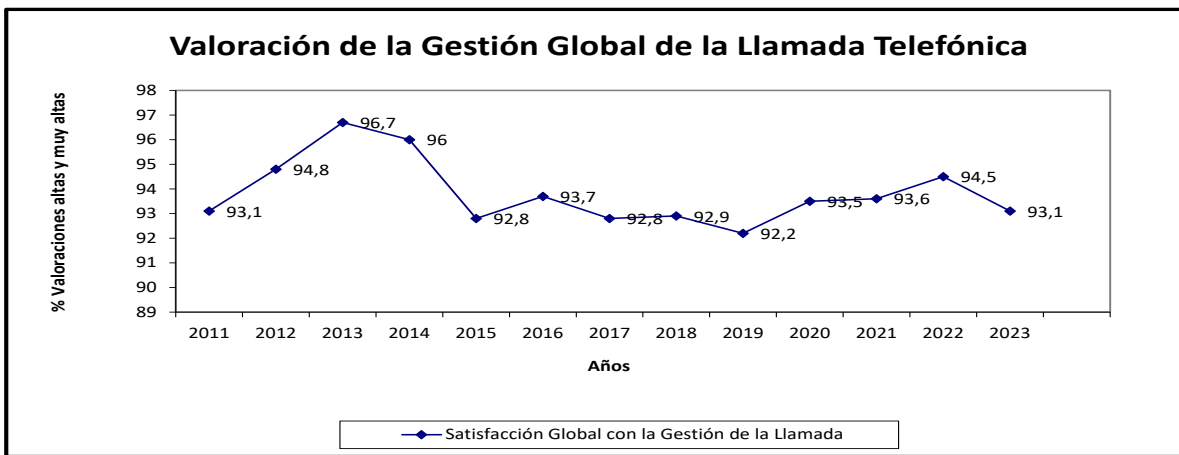


Gráfico: Necesidad cursos de formación a la ciudadanía



➤ **EVOLUTIVO SATISFACCIÓN 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	92,2	93,5	93,6	94,5	93,1



Gráficos.- Evolutivo satisfacción demandantes de servicios

Resultados estudio satisfacción 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.