

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2019

Emergencias

**Área de Gobierno de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia
Subdirección General de Calidad y Evaluación
Servicio de Evaluación**

Septiembre de 2019

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Universo	Personas de 18 o más años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
Tamaño muestral	8.578 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 1,08\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 5\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple
Procedimiento de muestreo	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo de los informantes. Afijación uniforme por distritos.
Método de recogida	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio del informante
Periodo de recogida	Del 4 de febrero al 5 de abril de 2019
Ponderación	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón de diciembre de 2018
Número de expediente	300/2018/01108 Presupuesto base de licitación: 132.231,40€ Importe IVA 21%: 27.768,59€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 159.999,99€
Empresa adjudicataria	Ipd-Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A Precio de adjudicación: 105.750,64 € (sin IVA) 127.958,27 € (con IVA)

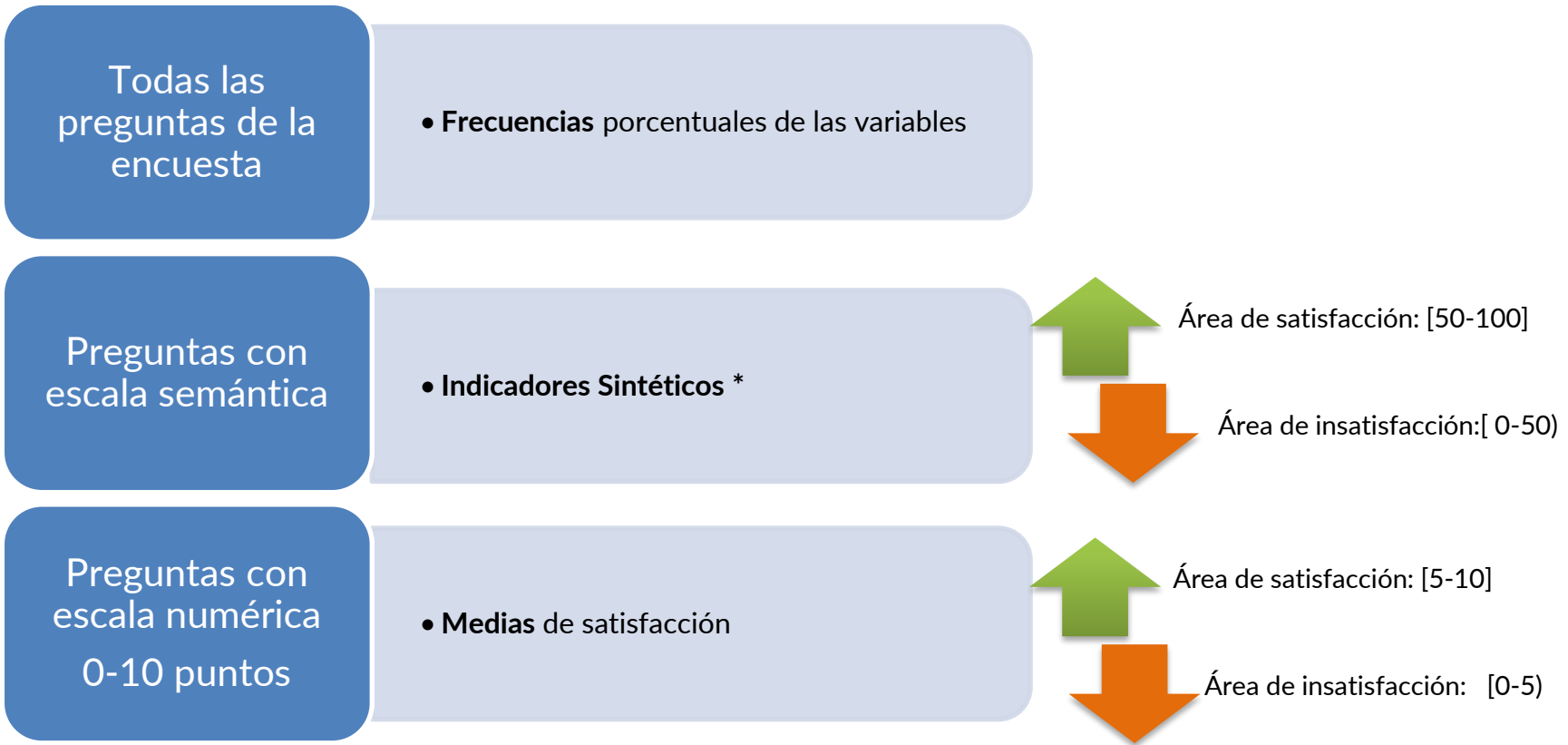
Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

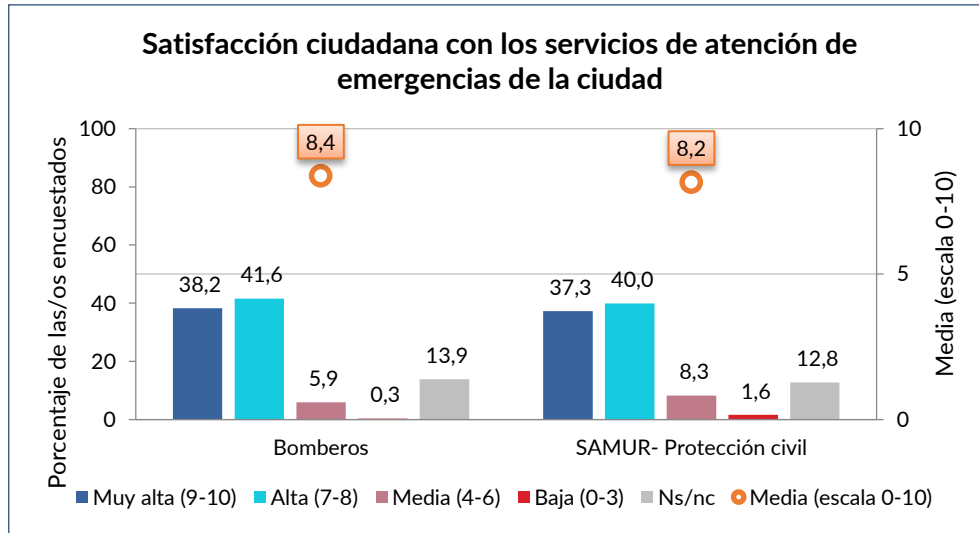
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

INDICADORES UTILIZADOS



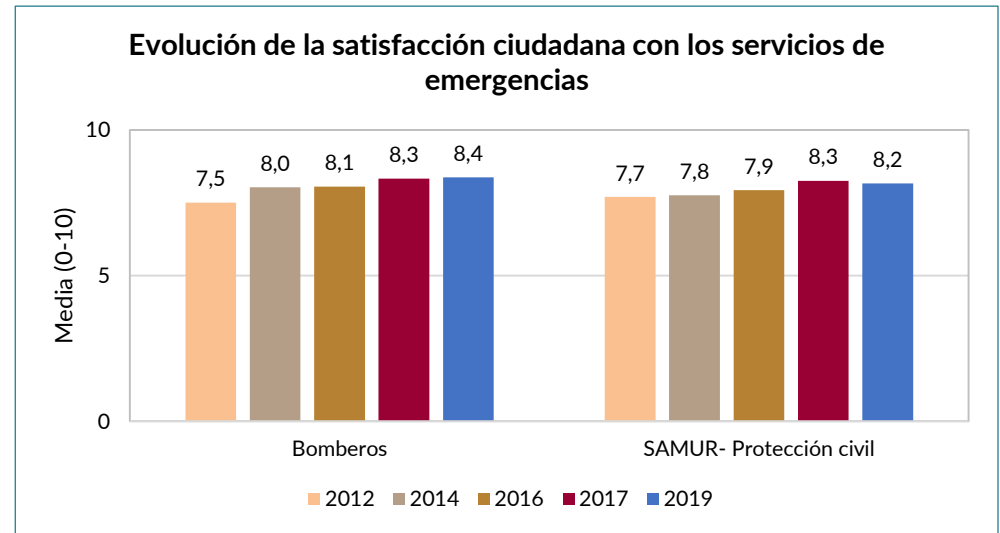
(*) Calculados según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que, a su vez, se basa en los indicadores elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP)* de Estados Unidos. En algún caso se han realizado ajustes para unificar las series, por lo que puede haber ligeras variaciones (decimales) respecto a los valores incluidos en informes de años anteriores.

Satisfacción con los servicios de emergencias



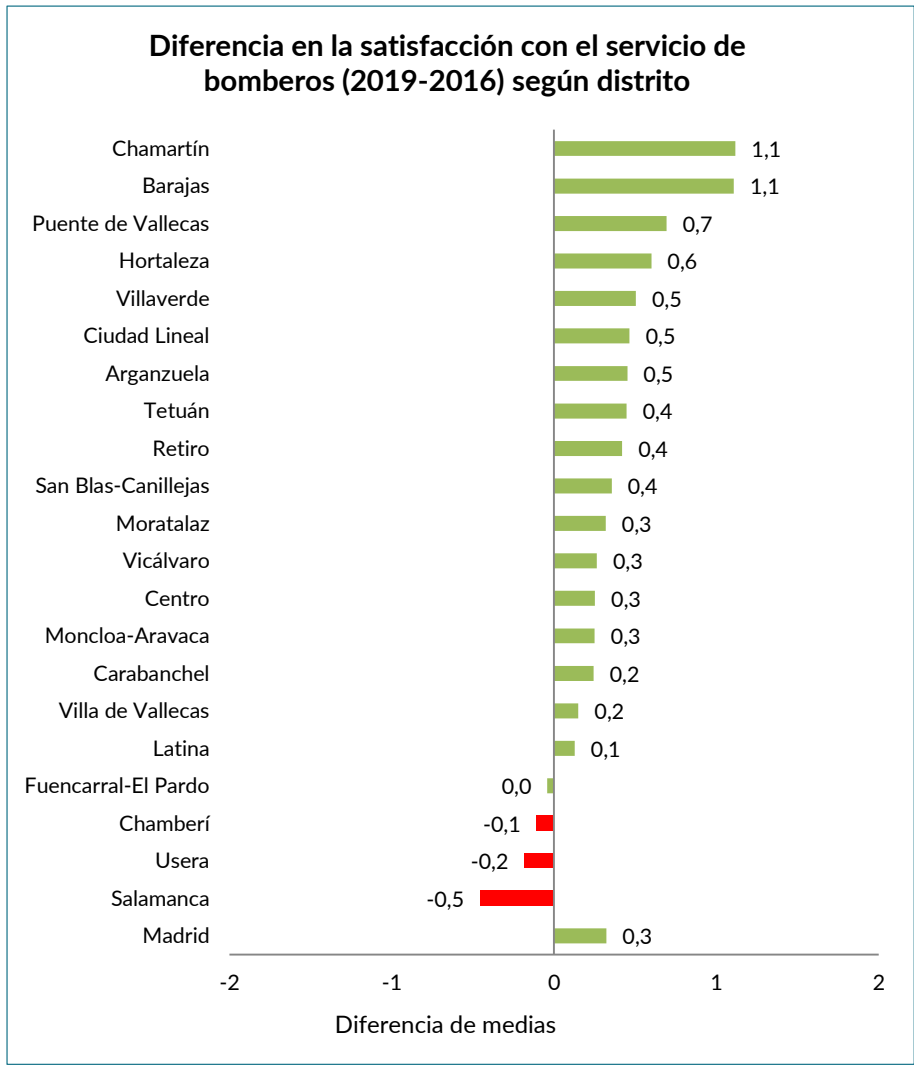
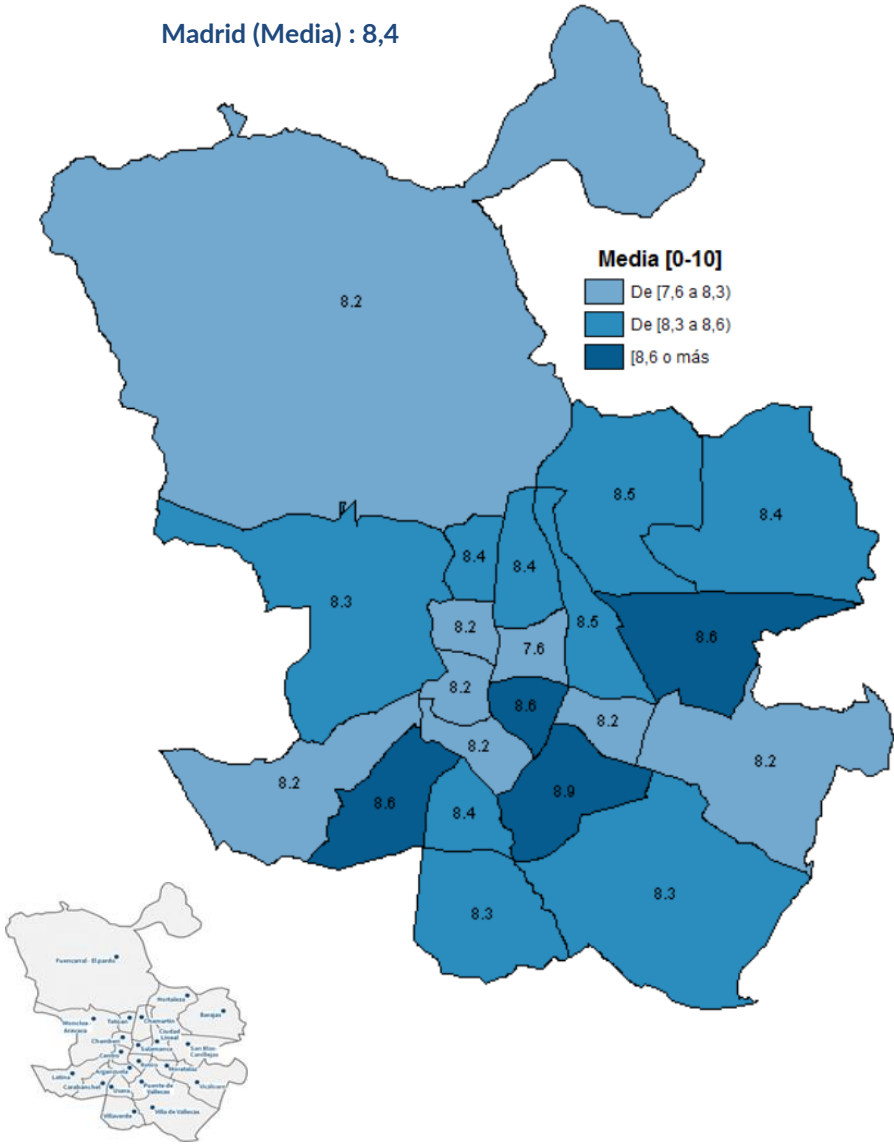
- El 79,8% y el 77,3% de las personas encuestadas considera que la satisfacción con el servicio de bomberos y el SAMUR-PC respectivamente es alta o muy alta.
- La puntuación media para el servicio de bomberos es 8,4 y para SAMUR-PC es 8,3.

• Aunque el nivel de satisfacción con estos servicios es muy elevado, desde el año 2012 ha ido ascendiendo paulatinamente la satisfacción con el servicio de bomberos y el SAMUR-protección civil ha descendido respecto a 2017.

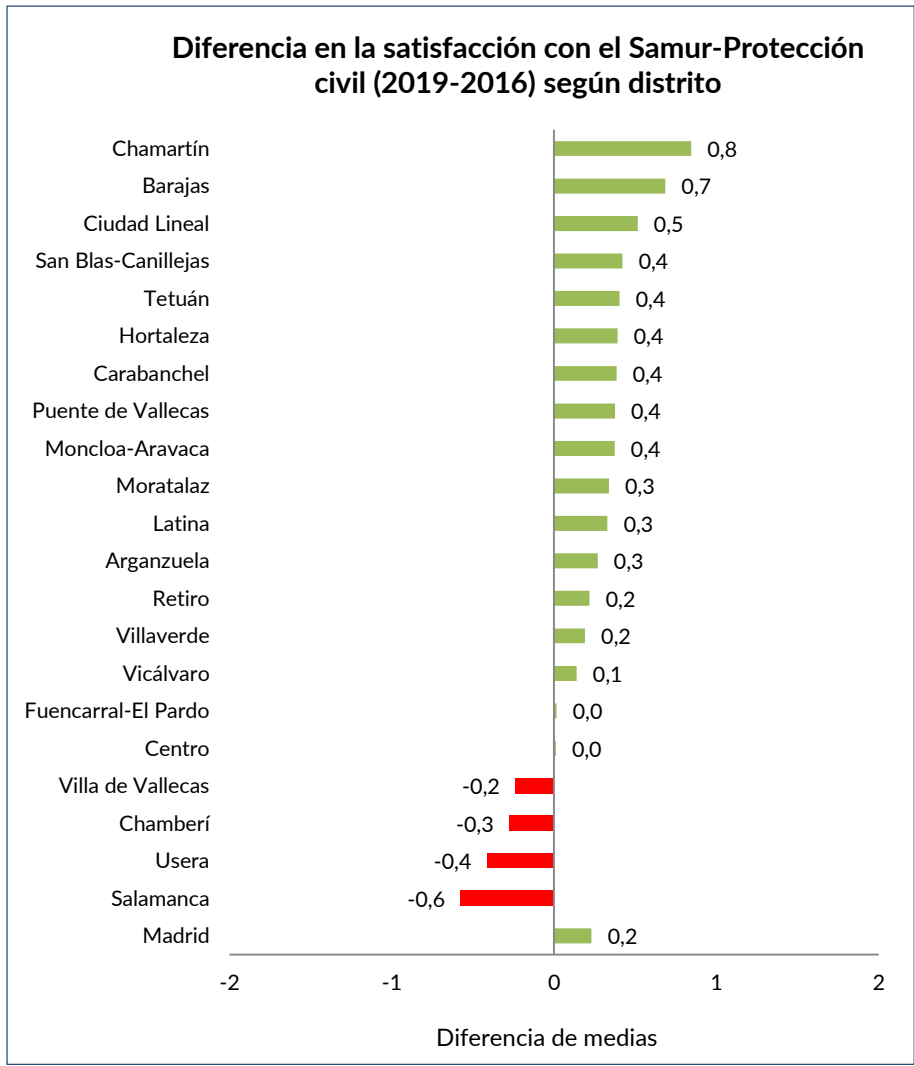
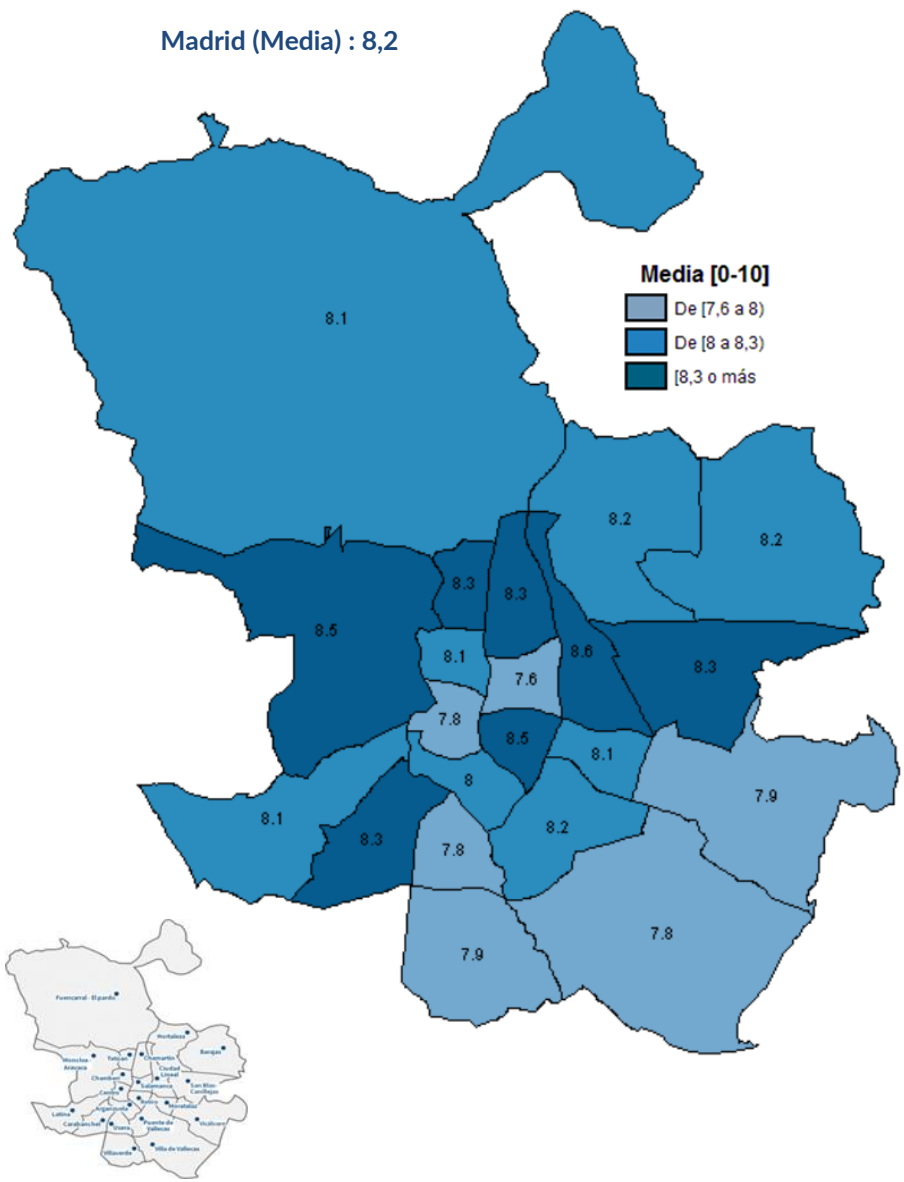


Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Satisfacción con el servicio de bomberos según distrito (0-10)

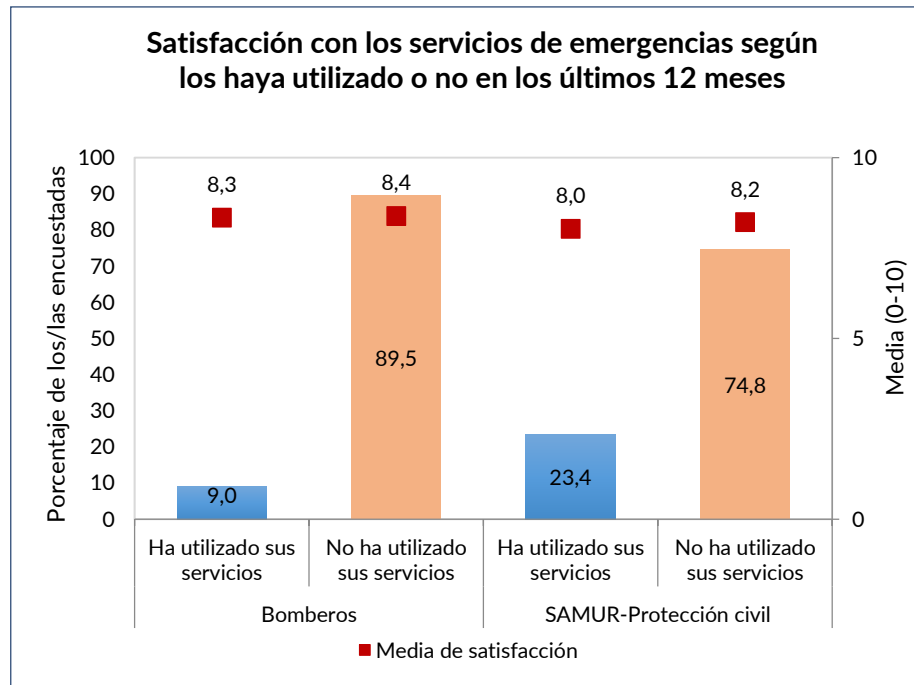
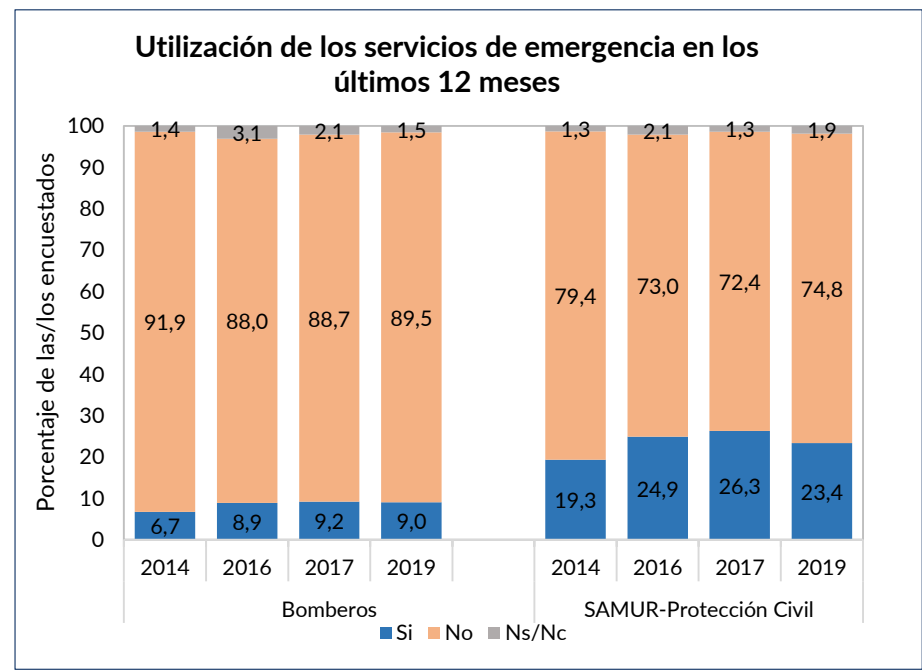


Satisfacción con el SAMUR-PC según distrito (0-10)



Utilización de los servicios de emergencias

- El 9,0% de las personas encuestadas ha utilizado en el último año los servicios que ofrecen los bomberos y el 23,4% ha utilizado el SAMUR-PC.
- La utilización de estos servicios por las personas encuestadas ha disminuido respecto a 2017.

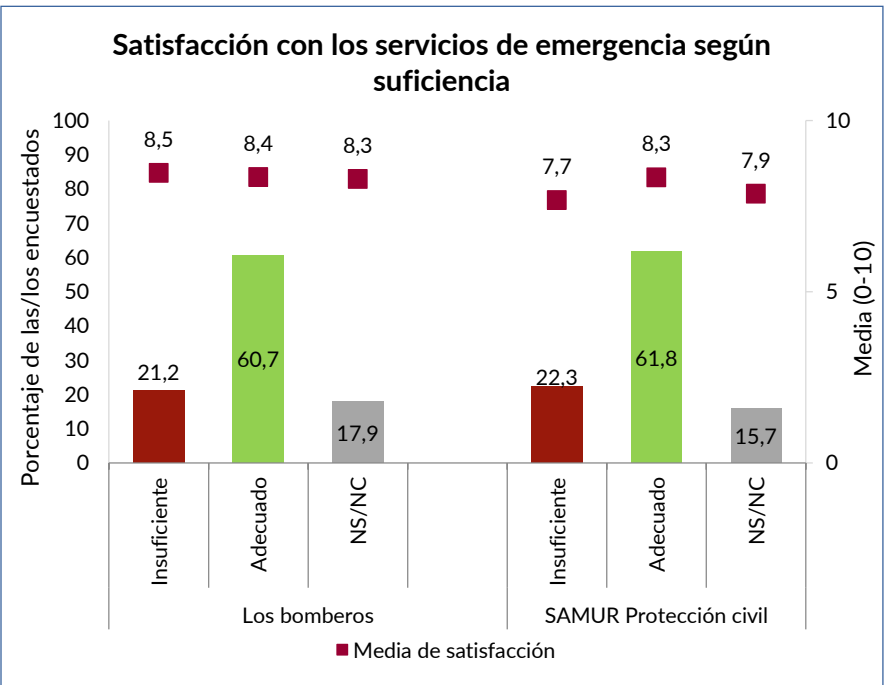
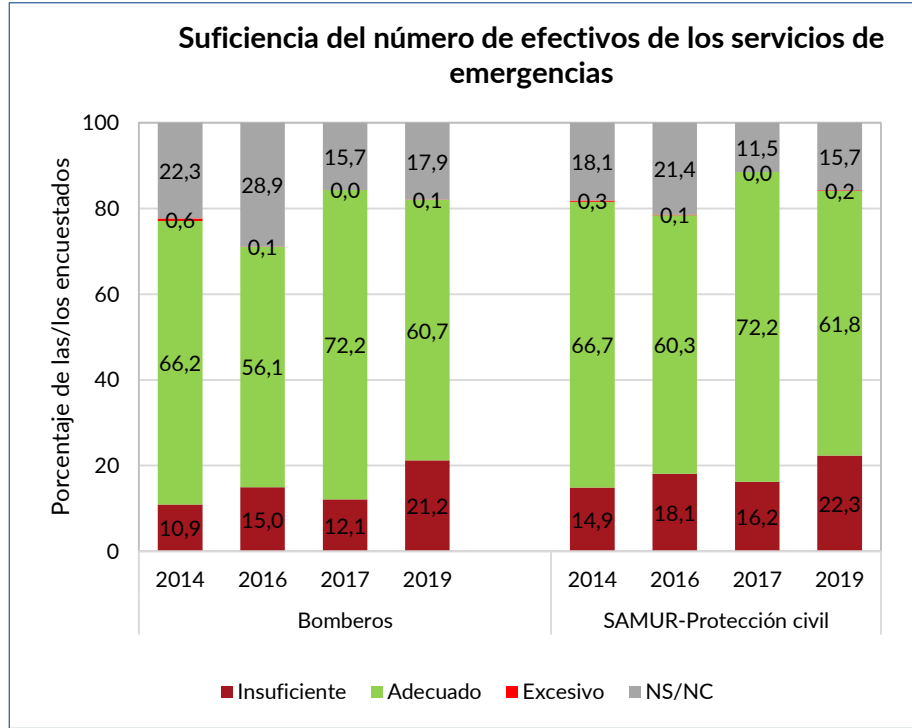


- La satisfacción con estos servicios es muy elevada tanto en las personas que han utilizado el servicio como en las que no lo han utilizado, siendo en las segundas ligeramente superior.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2014: 2.520 encuestas válidas

Suficiencia de los servicios de emergencias

- El 60,7% de las personas encuestadas considera que el número de bomberos son adecuados y el 61,8% considera que el número de efectivos del SAMUR-PC son adecuados, pero el 21,2% y el 22,3% respectivamente cree que son insuficientes.



- La satisfacción con estos servicios es muy elevada pero muestran un grado de satisfacción mas bajo las personas que consideran insuficiente el número de efectivos del SAMUR-PC.

Tamaño muestra 2019: 8.578 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2014: 2.520 encuestas válidas