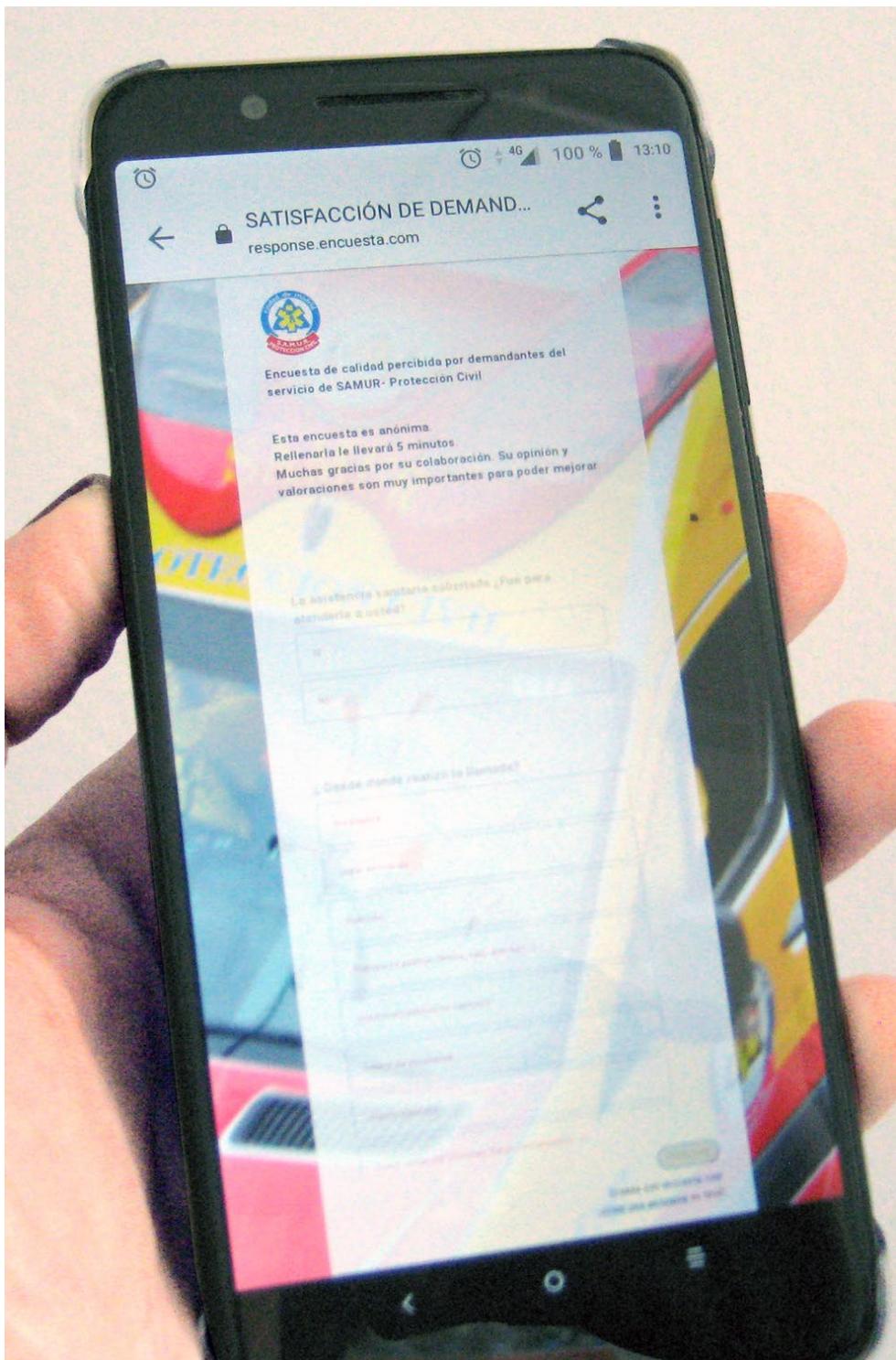


INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS AÑO 2024



CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ACCESIBILIDAD
SAMUR-Protección Civil



SATISFACCIÓN DE USUARIOS – ACCESIBILIDAD 2024

INFORME DE RESULTADOS 2024

POBLACIÓN: Demandantes de servicios SAMUR-Protección Civil, año 2024.

MUESTRA: 13.790 demandantes que cumplimentan la encuesta.

MUESTREO: No probabilístico, por conveniencia.

FECHA DE CAMPO: Año 2024

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 2024 y enero 2025.

ERROR MUESTRAL: Para 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 13.790 personas y contestaron a esta pregunta el 85,5%, 11.790. De ellas el 52,9 % fueron mujeres.

Estadísticos

21. Género

N	Válido	11790
	No contestan	2000

21. Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	6239	45,2	52,9
	Masculino	5347	38,8	45,4
	Otro	204	1,5	1,7
	Total	11790	85,5	100,0
No contestan:		2000	14,5	
Total		13790	100,0	

21. Género

Femenino
Masculino
Otro

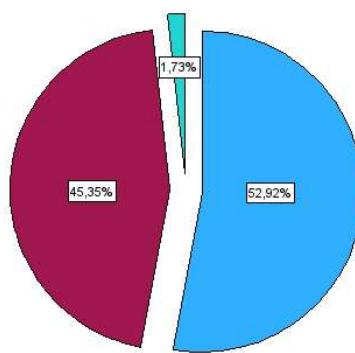


Gráfico. Distribución de demandantes por género.



➤ DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Pregunta 22. Indique su edad

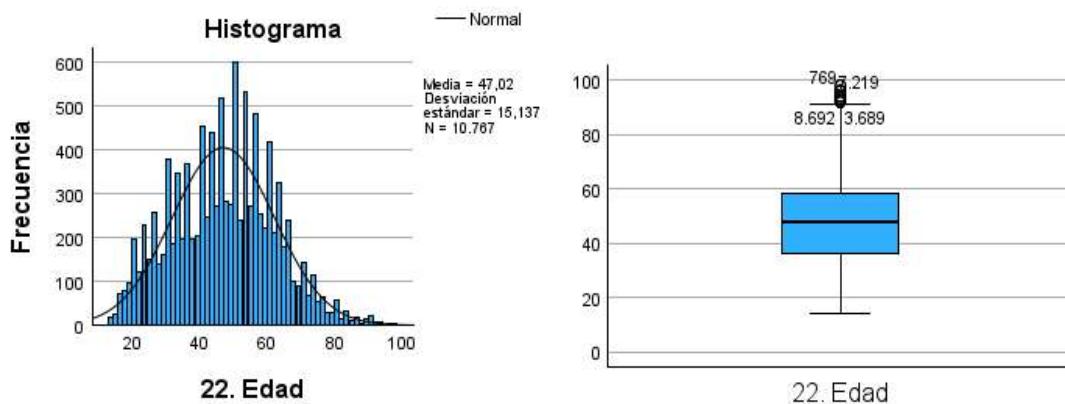
Los demandantes de servicios encuestados tienen una media de 47 años.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
22. Edad	10767	78,1%	3023	21,9%	13790	100,0%

Descriptivos

	Estadístico	Error estándar
22. Edad	Media	47,02
	95% de intervalo de confianza para la media	,146
	Límite inferior	46,73
	Límite superior	47,30
	Media recortada al 5%	46,82
	Mediana	48,00
	Varianza	229,121
	Desv. estándar	15,137
	Mínimo	14
	Máximo	98
	Rango	84
	Rango intercuartil	22
	Asimetría	,100
	Curtosis	,024
		,047



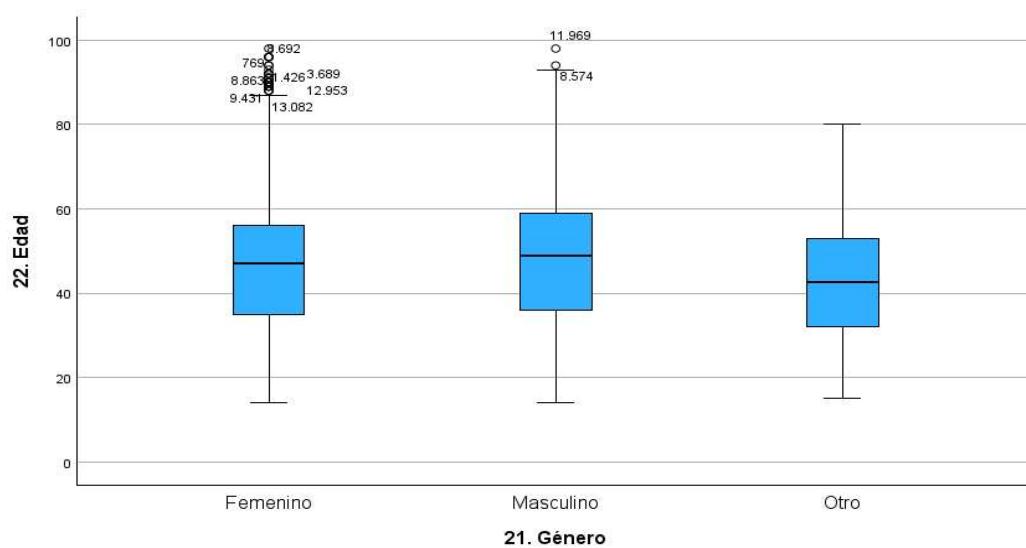
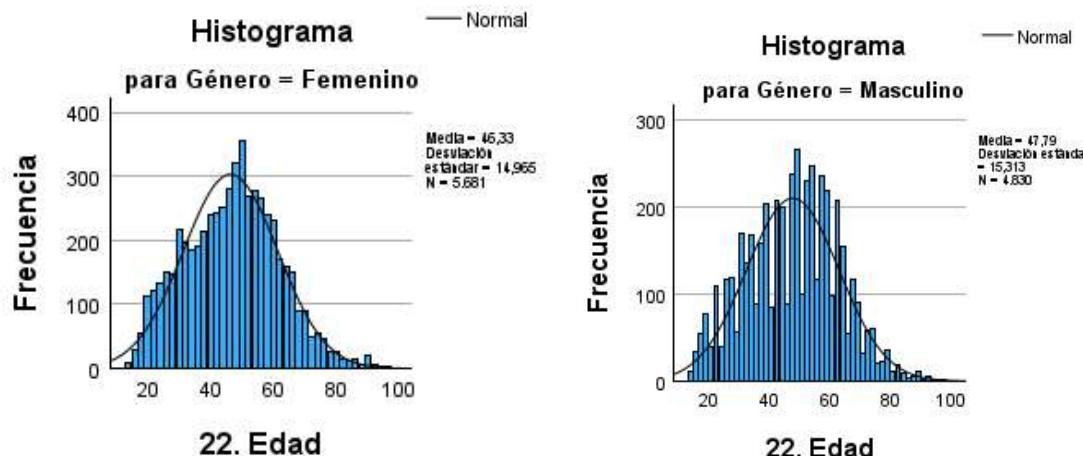
Gráficos. Distribución de demandantes por edad



➤ DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO

Resumen de procesamiento de casos

21. Género	N	Válido Porcentaje	Casos		Total	
			N	Perdidos 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	46,33	,199
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	45,95
			Límite superior	46,72
		Media recortada al 5%		46,06
		Mediana		47,00
		Varianza		223,941
		Desv. estándar		14,965
		Mínimo		14
		Máximo		98
		Rango		84
		Rango intercuartil		21
		Asimetría		,175
		Curtosis		-,252
Masculin		Media	47,79	,220
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	47,36
			Límite superior	48,22
		Media recortada al 5%		47,69
		Mediana		49,00
		Varianza		234,476
		Desv. estándar		15,313
		Mínimo		14
		Máximo		98
		Rango		84
		Rango intercuartil		23
		Asimetría		,009
		Curtosis		-,476
Otro		Media	42,95	1,185
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	40,60
			Límite superior	45,29
		Media recortada al 5%		42,62
		Mediana		42,50
		Varianza		193,648
		Desv. estándar		13,916
		Mínimo		15
		Máximo		80
		Rango		65
		Rango intercuartil		21
		Asimetría		,277
		Curtosis		-,480

**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 89,2 % de los casos y en un 10,8 % para sí mismos.

Estadísticos

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

N	Válido	13783
	No contestan	7

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	1484	10,8	10,8	10,8
	NO	12299	89,2	89,2	100,0
	Total	13783	99,9	100,0	
No contestan		7	,1		
Total		13790	100,0		

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

Sí
No

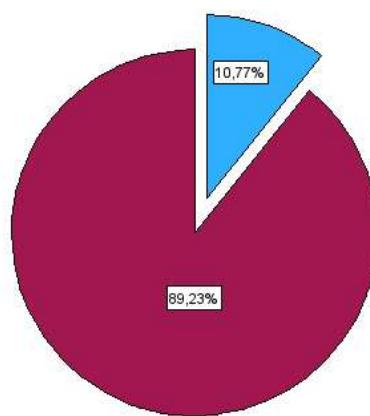


Gráfico. Distribución por beneficiario de la demanda asistencial



➤ LUGAR DESDE DONDE REALIZÓ LA DEMANDA ASISTENCIAL.

Pregunta 3. ¿Desde dónde realizó la llamada?

El 66,3 % de las personas encuestadas nos activó demandando un servicio sanitario desde la vía pública, y el 11,4 % desde su lugar de trabajo.

Resumen de procesamiento de casos

	Incluido		Excluido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Vía pública	9139	66,3%	4651	33,7%	13790	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Lugar de trabajo	1573	11,4%	12217	88,6%	13790	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Domicilio	715	5,2%	13075	94,8%	13790	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Transporte público (Metro, taxi, autobús...)	552	4,0%	13238	96,0%	13790	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Institución pública no sanitaria	209	1,5%	13581	98,5%	13790	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Centro de enseñanza	296	2,1%	13494	97,9%	13790	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Centro sanitario	47	0,3%	13743	99,7%	13790	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Local comercial (Tiendas, bares, restaurantes...)	1010	7,3%	12780	92,7%	13790	100,0%
3. ¿ Desde dónde realizó la llamada? Otro	569	4,1%	13221	95,9%	13790	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 95,5 % de los encuestados, 13150 personas, recibieron un mensaje corto en su teléfono, enviado por nuestro personal de la central de comunicaciones.

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	13150	95,4	95,5	95,5
	NO	618	4,5	4,5	100,0
	Total	13768	99,8	100,0	
No contestan		22	,2		
Total		13790	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

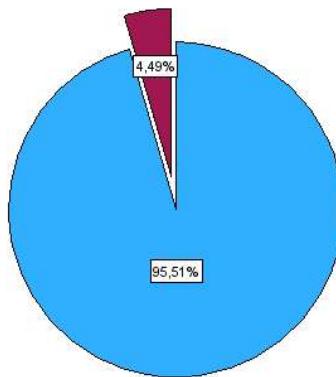


Gráfico. Distribución por mensaje corto (SMS)

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

Al 92,7 % 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	9387
	No contestan	4403

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	8703	63,1	92,7	92,7
	NO	684	5,0	7,3	100,0
	Total	9387	68,1	100,0	
No contestan		4403	31,9		
Total		13790	100,0		

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

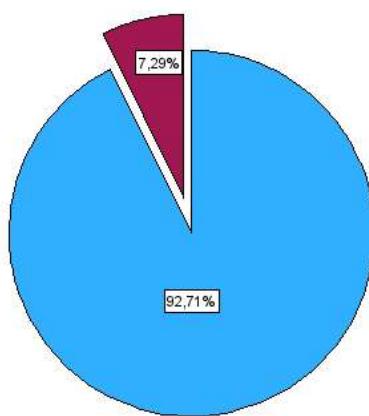
 Sí
 NO

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 demandantes del servicio hasta que la llamada es atendida ha sido, en el 52,2% de los casos, de entre 1 y 10 segundos.

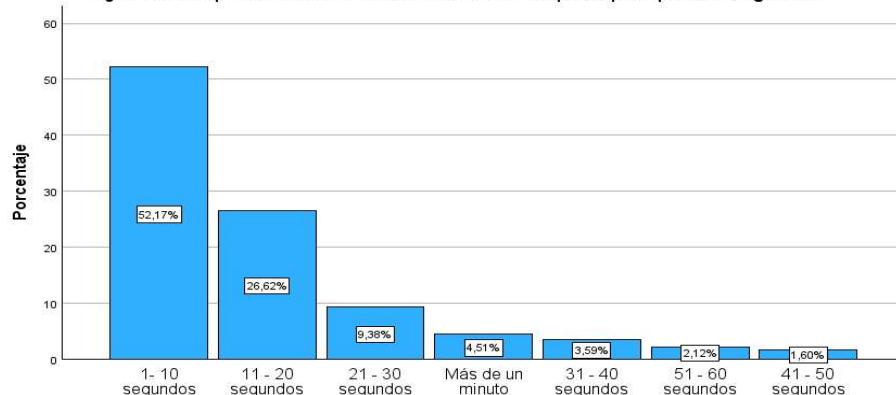
6. ¿Cuánto tiempo tardamos en atender su llamada? Indique su percepción en segundos.

N	Válido	13770
	No contestan	20

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1- 10 segundos	7184	52,1	52,2
	11 - 20 segundos	3666	26,6	78,8
	21 - 30 segundos	1292	9,4	88,2
	Más de un minuto	621	4,5	92,7
	31 - 40 segundos	494	3,6	96,3
	51 - 60 segundos	292	2,1	98,4
	41 - 50 segundos	221	1,6	100,0
	Total	13770	99,9	100,0
No contestan		20	,1	
Total		13790	100,0	

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



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

Gráficos. Tiempo de espera en llamada



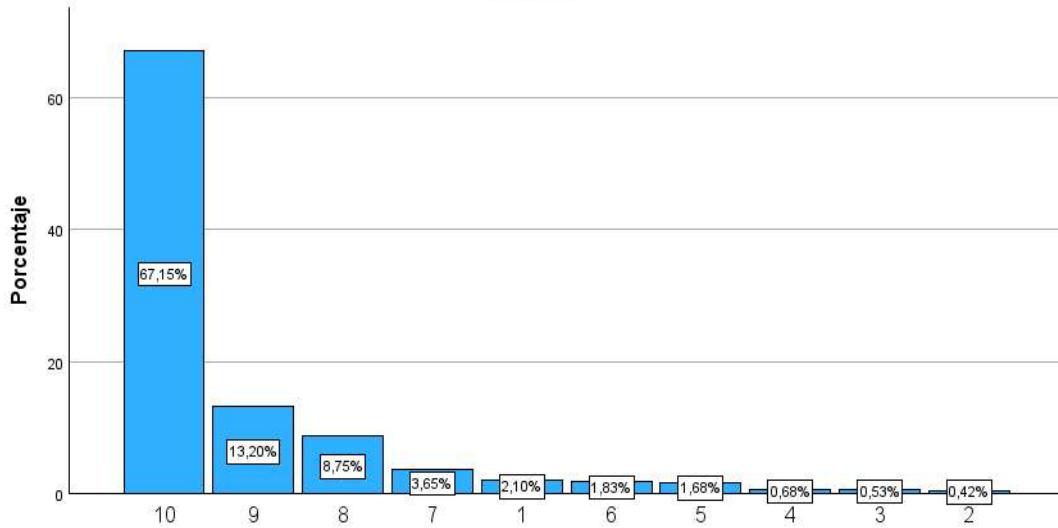
Pregunta 8. 1.- Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés.

El 89,1 % 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	9176	66,5	67,2
	9	1804	13,1	80,4
	8	1196	8,7	89,1
	7	499	3,6	92,8
	1	287	2,1	94,9
	6	250	1,8	96,7
	5	229	1,7	98,4
	4	93	,7	99,0
	3	73	,5	99,6
	2	57	,4	100,0
Total	13664	99,1	100,0	
No contestan	126	,9		
Total	13790	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.



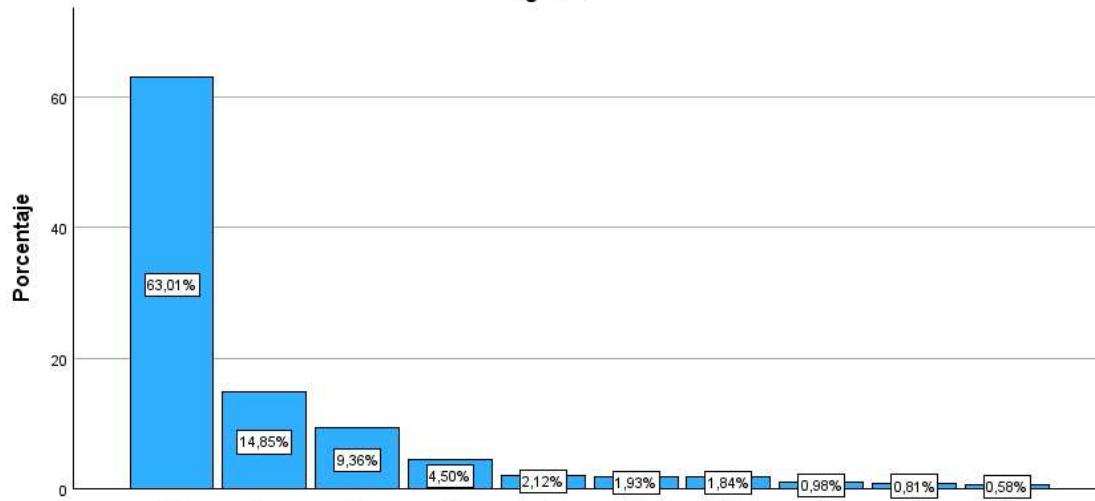
Pregunta 8. 2.- Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad.

El 87,2 % 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	8608	62,4	63,0
	9	2029	14,7	77,9
	8	1279	9,3	87,2
	7	615	4,5	91,7
	1	290	2,1	93,9
	5	264	1,9	95,8
	6	252	1,8	97,6
	4	134	1,0	98,6
	3	111	,8	99,4
	2	79	,6	100,0
Total	13661	99,1	100,0	
No contestan	129	,9		
Total	13790	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 48,7 % 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?**

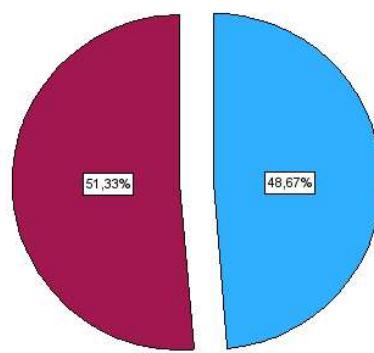
N	Válido	13683
	No contestan	107

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SÍ	6659	48,3	48,7	48,7
	NO	7024	50,9	51,3	100,0
	Total	13683	99,2	100,0	
No contestan		107	,8		
Total		13790	100,0		

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

■ SÍ
■ NO

**Gráfico. Nueva llamada para confirmación de datos**



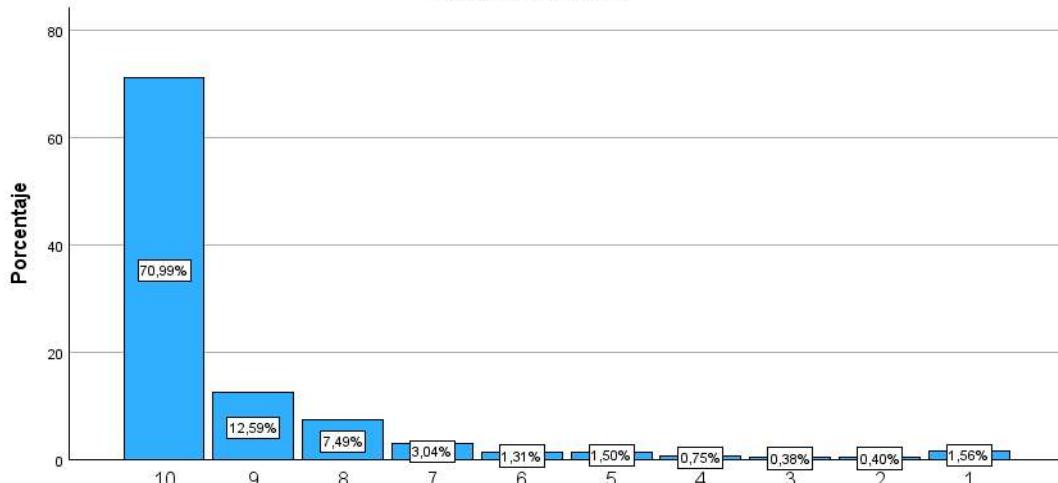
Pregunta 10. 1.- Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés.

De las 13.790 personas encuestadas en este periodo, 6.659 recibieron una nueva llamada para confirmar datos, y de ellos 6.554 contestaron a esta pregunta. El 91,1 % 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	4653	33,7	71,0
	9	825	6,0	12,6
	8	491	3,6	7,5
	7	199	1,4	3,0
	6	86	,6	1,3
	5	98	,7	1,5
	4	49	,4	,7
	3	25	,2	,4
	2	26	,2	,4
	1	102	,7	1,6
Total	6554	47,5	100,0	100,0
No rellamada / No contestan	7236	52,5		
Total	13790	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.



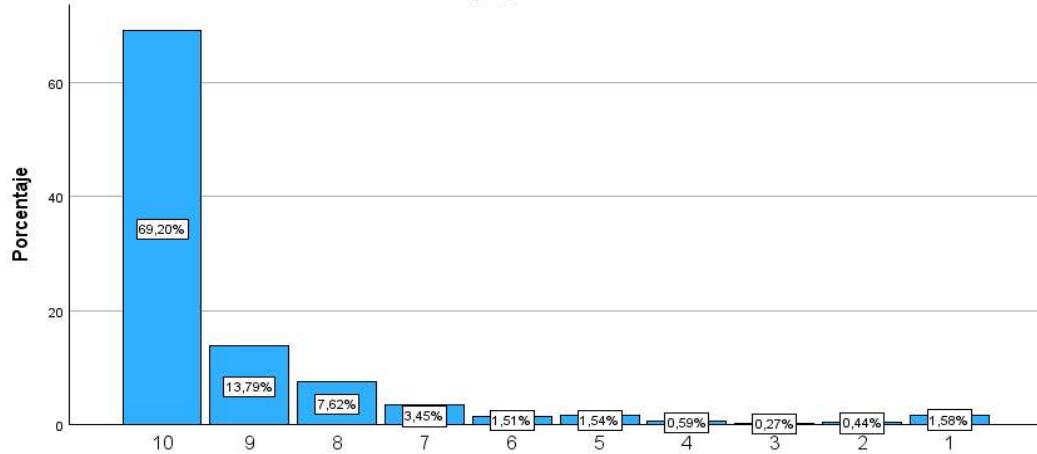
Pregunta 10. 2.- Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad.

De las 13.790 personas encuestadas en este periodo, 6.659 recibieron una nueva llamada para confirmar datos, y de ellos 6.575 contestaron a esta pregunta. El 90,6 % 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	4550	33,0	69,2
	9	907	6,6	13,8
	8	501	3,6	7,6
	7	227	1,6	3,5
	6	99	,7	1,5
	5	101	,7	1,5
	4	39	,3	,6
	3	18	,1	,3
	2	29	,2	,4
	1	104	,8	1,6
Total	6575	47,7	100,0	
No rellamada / No contestan	7215	52,3		
Total	13790	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.



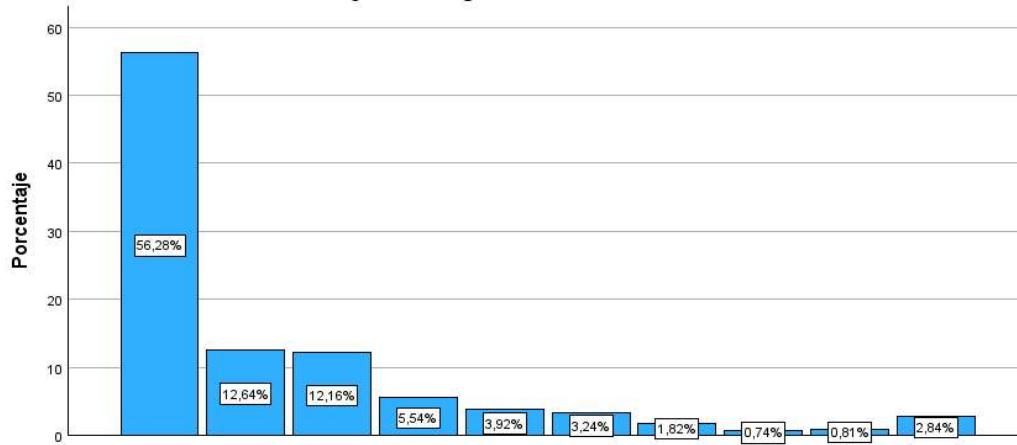
Pregunta 11. Con respecto al tiempo que transcurrió desde que realizó la llamada hasta la llegada del equipo sanitario, ¿cuál es su grado de satisfacción?

De las 13.790 personas encuestadas, contestaron a esta pregunta un total de 1480. El 81,1 % de ellas valoraron 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	833	6,0	56,3
	9	187	1,4	68,9
	8	180	1,3	81,1
	7	82	,6	86,6
	6	58	,4	90,5
	5	48	,3	93,8
	4	27	,2	95,6
	3	11	,1	96,4
	2	12	,1	97,2
	1	42	,3	100,0
Total	1480	10,7	100,0	
No contestan	12310	89,3		
Total	13790	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?**

Contestaron a esta pregunta un total de 1452 personas. El 38,6 % de las ellas percibieron una espera entre 6 y 10 minutos. Sólo el 6,1% percibió haber esperado más de 20 minutos.

Estadísticos

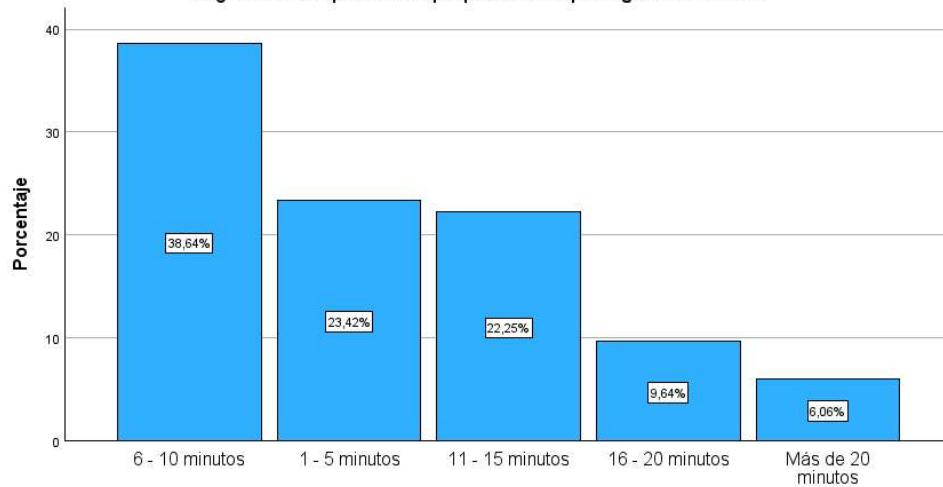
12. ¿Cuánto tiempo calcula que pasó hasta que llegó la asistencia?

N	Válido	1452
	No contestan	12338

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6 - 10 minutos	561	4,1	38,6
	1 - 5 minutos	340	2,5	23,4
	11 - 15 minutos	323	2,3	22,2
	16 - 20 minutos	140	1,0	9,6
	Más de 20 minutos	88	,6	6,1
	Total	1452	10,5	100,0
No contestan		12338	89,5	
Total		13790	100,0	

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



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 85,1 % 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	12010
	No contestan	1780

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10226	74,2	85,1	85,1
	No	1784	12,9	14,9	100,0
	Total	12010	87,1	100,0	
No contestan		1780	12,9		
Total		13790	100,0		

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

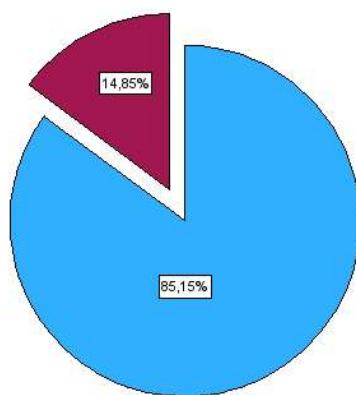
Si
No

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 87,6 % 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	7613	55,2	58,4
	9	2467	17,9	77,3
	8	1355	9,8	87,6
	7	614	4,5	92,4
	6	262	1,9	94,4
	5	257	1,9	96,3
	4	112	,8	97,2
	3	96	,7	97,9
	2	65	,5	98,4
	1	206	1,5	100,0
Total	13047	94,6	100,0	
No contestan	743	5,4		
Total	13790	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?

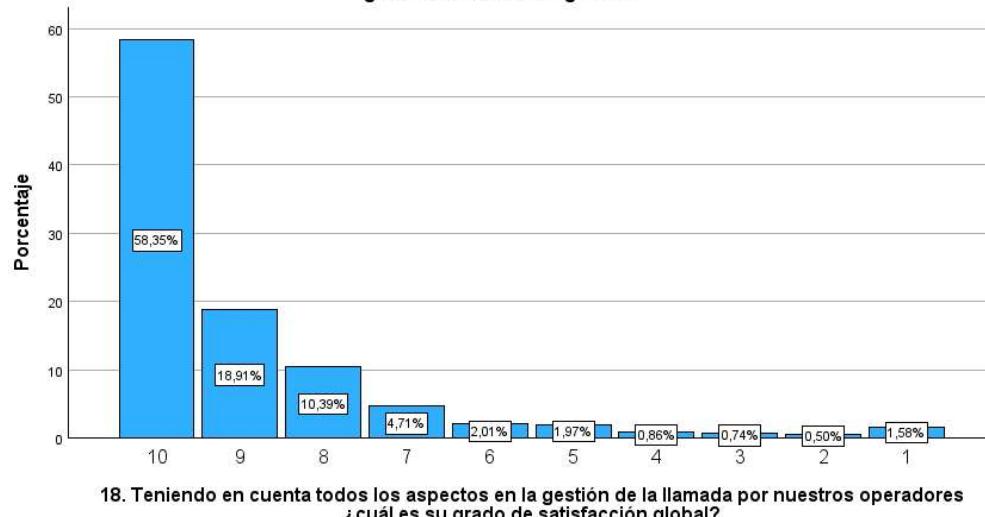


Gráfico. Satisfacción con gestión global de la llamada.



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 71,1 % 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	9330	67,7	71,1	71,1
	No	3784	27,4	28,9	100,0
	Total	13114	95,1	100,0	
No contestan		676	4,9		
Total		13790	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?

■ Si
■ No

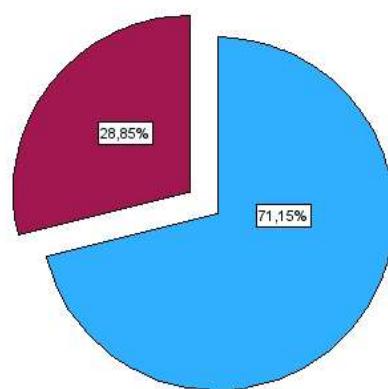
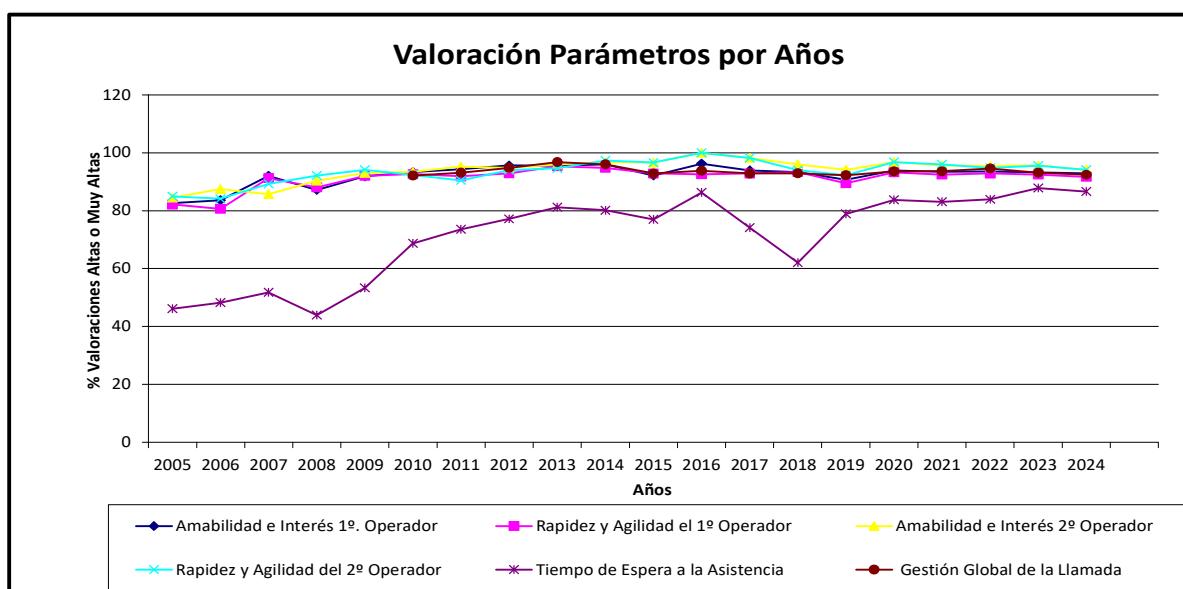
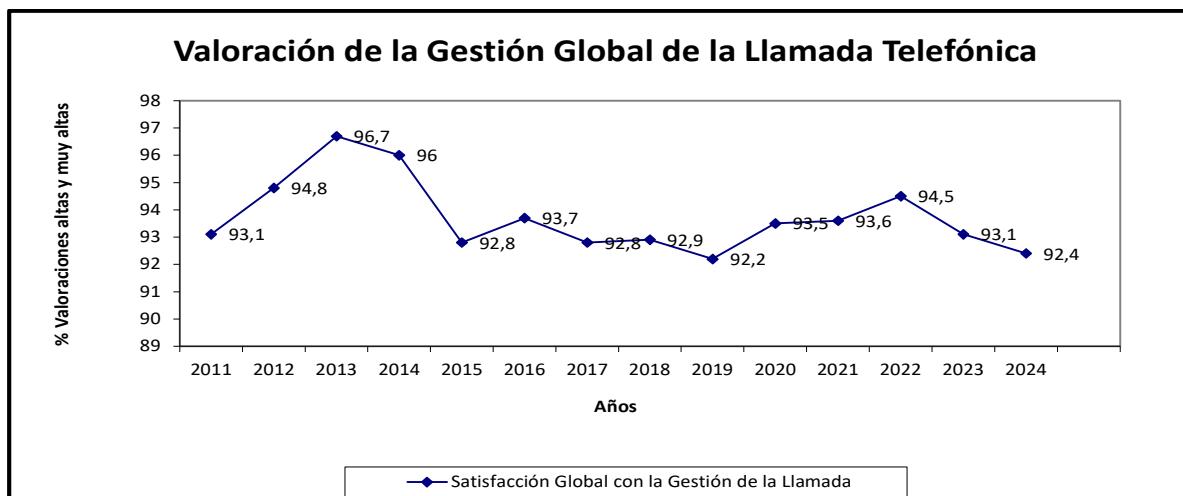


Gráfico. Necesidad cursos de formación a la ciudadanía



➤ 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	2024
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	92,8
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	91,7
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	94,1
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	94,1
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	86,6
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	92,4



Gráficos. Evolutivo satisfacción demandantes de servicios



Resultados estudio satisfacción demandantes de servicios 2024,

13.790 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	80,4 %	12,5%	3,5 %	1,2%	2,5 %	92,8 %
Rapidez y agilidad del 1º operador	77,9%	13,9%	3,7 %	1,8%	2,7%	91,7 %
Amabilidad e interés del 2º operador, en llamada	83,6 %	10,5%	2,8 %	1,1%	0,9%	94,1 %
Rapidez y agilidad del 2º operador, en llamada	83 %	11,1%	1,4 %	0,4%	1 %	94,1 %
Tiempo de espera a la asistencia	68,9 %	17,7%	7,1%	2,5%	3,6 %	86,6 %
Gestión global de la llamada	77,3 %	15,1%	4 %	1,6%	2,1%	92,4 %

➤ **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 13.790 demandantes de servicios encuestados, alrededor de 5200 nos hacen aportaciones.