



SATISFACCIÓN DE USUARIOS – ACCESIBILIDAD 2020

POBLACIÓN: Demandantes de Servicios SAMUR-Protección Civil, año 2020.

MUESTRA: 2207 demandantes que cumplimentan la encuesta.

MUESTREO: No probabilístico, por conveniencia.

FECHA DE CAMPO: Demandantes del 5 de octubre al 31 de diciembre de 2020.

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 entre del 5 de octubre al 31 de diciembre de 2020

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p = q = 0.5$, ± 2 % para resultados totales.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS CALIDAD PERCIBIDA POR LOS DEMANDANTES DE ASISTENCIA SAMUR-Protección Civil

Esta encuesta es anónima.
Rellenarla le llevará 5 minutos.
Muchas gracias por su colaboración.
Su opinión y valoraciones son muy importantes para poder mejorar.

1. Identificador

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

- SÍ
- NO

3. ¿Desde dónde realizó la llamada?

- Vía pública
- Lugar de trabajo
- Domicilio
- Transporte público (Metro, taxi, autobús...)
- Institución pública no sanitaria
- Centro de enseñanza
- Centro sanitario
- Local comercial (Tiendas, bares, restaurantes...)
- Otro

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

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

- SÍ
- NO

6. ¿Cuánto tiempo tardamos en atender su llamada? Indique su percepción en segundos. Si piensa que fueron más de 60 segundos, puede comunicarlo en el apartado de Observaciones _____

7. Con respecto a 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".

Amabilidad e interés: 1- 10
Rapidez y agilidad: 1- 10

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

- SÍ
- NO

9. Con respecto a 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".

Amabilidad e interés: 1-10

Rapidez y agilidad: 1-10

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".

Valoración de 1 -10

11. ¿Cuánto tiempo calcula que transcurrió hasta que llegó la asistencia?

Indique el tiempo en minutos. Si piensa que fueron más de 20 minutos, puede comunicarlo en el apartado de Observaciones

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? *

- SÍ
- NO

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". * Valoración de 1 -10

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

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

- Mujer
- Hombre
- Otro

16. Indique su edad en números

FINALIZAR