



TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Informe anual de satisfacción de usuarios, demandantes de servicios. Calidad percibida en relación con la accesibilidad. SAMUR-Protección Civil, 2024.

ÓRGANO PROMOTOR:

Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de los demandantes de SAMUR-Protección Civil, en relación con la accesibilidad al servicio, identificando posibles necesidades, problemas y oportunidades de mejora en la accesibilidad al sistema de emergencias sanitarias.

UNIVERSO:

Demandantes de servicios SAMUR-Protección Civil 2024. Durante este periodo tuvimos un total de 163.841 activaciones.

TAMAÑO MUESTRAL:

13.790 demandantes de asistencia sanitaria SAMUR-Protección Civil 2024, respondieron voluntariamente al cuestionario enviado.

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza de 95,5% (dos sigmas), y $p = q = 50\%$, el error real máximo es $\pm 0,8\%$ para resultados totales.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

No probabilístico, de conveniencia.
Todos los demandantes de servicios de SAMUR-Protección Civil del año 2024.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario estructurado y de cumplimentación voluntaria, con una duración aproximada de cinco minutos, enviado a teléfonos móviles particulares de demandantes del servicio sanitario recogidos en nuestro sistema informático.

METODOLOGÍA:

Cuantitativa, mediante encuesta de satisfacción de usuarios.

TEMAS ANALIZADOS:

Amabilidad, interés, rapidez y agilidad del primer operador telefónico, amabilidad, interés, rapidez y agilidad del segundo operador telefónico, tiempo de espera a la asistencia y gestión global de la llamada.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Encuestas enviadas en 2024 y realizadas durante todo el año 2024 y enero 2025.

REALIZADO POR:

Medios propios de la Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid.



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS 2024 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.

7. Díganos cuánto tiempo tardamos en atender su llamada.

8.1. Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés. Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto". * Valoración de 1 -10

8.2. Con respecto a la primera persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad. Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto". * Valoración de 1 -10

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

- SÍ
- NO

10. 1. Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Amabilidad e interés. Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto". Valoración de 1 -10

10. 2. Con respecto a la segunda persona que atendió la llamada, ¿cuál es su grado de satisfacción? Rapidez y agilidad. Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto". Valoración de 1 -10

11. 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

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

13. Díganos cuánto tiempo pasó hasta que llegó la asistencia

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

18. Teniendo en cuenta todos los aspectos en la gestión de la llamada por nuestros operadores ¿cuál es su grado de satisfacción global? Valore de 1 a 10, siendo 1 "muy bajo" y 10 "muy alto". Valoración de 1 -10

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?

- SÍ
- NO

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

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.

- Femenino
- Masculino
- Otro

22. Indique su edad en números

FINALIZAR