



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD
SUBDIRECCIÓN GENERAL
SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL

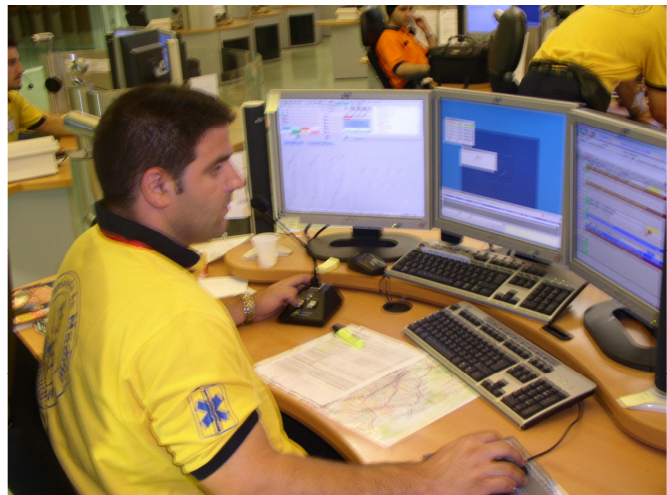
Ronda de las Provincias, s/n
28011 Madrid
Tel.: 91 588 46 00
Fax: 91 588 43 05



INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ACCESIBILIDAD

SAMUR-Protección Civil



MADRID, FEBRERO DE 2010



FICHA TÉCNICA:

POBLACIÓN: Demandantes de asistencia sanitaria del servicio SAMUR – Protección Civil, en el año 2009.

MUESTRA: Teórica: 382 demandantes
Real: 506 demandantes encuestados.

MUESTREO aleatorio simple.

FECHA DE CAMPO: Demandantes de servicios de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 2009.

METODOLOGÍA: Encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de seis minutos a teléfonos particulares de demandantes del servicio, recogidos en el sistema informático.

ENCUESTAS realizadas en los meses de Febrero a Noviembre de 2009.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p=q=0.5$, $\pm 4,3$ % para resultados totales.



**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS DEMANDANTES
DE SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL - ACCESIBILIDAD**

CUESTIONARIO Nº:

PROTOCOLO Nº

OBSERVACIONES

FECHA

ENTREVISTADOR Nº

HORA INICIO

HORA FIN

De acuerdo con la ley de protección de datos vigente, toda la información recogida en este cuestionario será tratada con fines estadísticos de manera global, confidencial a nivel individual y no será facilitada a terceros.

Buenos días/tardes. Tenemos conocimiento de que usted contactó con SAMUR-Protección Civil solicitando asistencia sanitaria el día..... ¿Sería tan amable de respondernos a unas preguntas?

SI

NO (¡despedida amable!)

Sexo: 1.- Varón
2.- Mujer

Edad: _____

Tipo de teléfono: 1.- Fijo
2.- Móvil

¿Desde dónde realizó la llamada?

- 1.- Vía pública
- 2.- Trabajo
- 3.- Domicilio
- 4.- Local público
- 5.- Transporte público / Taxi
- 6.- Institución pública
- 7.- Centros de enseñanza
- 8.- Centros sanitarios
- 9.- Tiendas
- 10.- Bares o restaurantes
- 11.- Otros (especificar) _____

¿Cuánto tiempo se tardó en descolgarle el teléfono? _____ Minutos /Segundos



1. ¿Fue para usted la asistencia sanitaria ? **(Sí responde Sí realizar también cuestionario global)**

SI NO

2. Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

3. En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

4. ¿Le llamamos después para confirmar datos? SI NO

(PASAR A 5 Y 6 SOLO SI RESPONDE SI)

5. Con relación a la amabilidad e interés mostrado por la persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

6. En cuanto a la rapidez y agilidad demostrada por la persona que atendió la llamada ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

7. Con respecto al tiempo que pasó desde que llamó a SAMUR PC hasta que llegó al lugar el equipo sanitario ¿cuál es su grado de satisfacción?

Muy alto Alto Intermedio Bajo Muy Bajo NS/NC

¿Cuánto tiempo calcula que pasó? (en minutos)

CALIDAD PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA ACCESIBILIDAD

Resultados Estudio de Accesibilidad al Sistema:

Demandantes de servicios SAMUR- Protección Civil - Resultados estudio 2009:

Grado de satisfacción	muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	NS/NC	alto / muy alto
Amabilidad e interés del 1º operador	21%	70,9%	7,6%	0,4%	0,2%	--	91,8%
Rapidez y agilidad del 1º operador	21,4%	70,5%	7,2%	0,6%	0,2%	--	92%
Amabilidad e interés del 2º operador, en rellamada	17,8%	75,2%	5,9%	--	--	1%	99%
Rapidez y agilidad del 2º operador, en rellamada	17,6%	76,5%	4,9%	--	--	1%	94,1%
Tiempo de espera a la asistencia	12,6%	40,7%	15,7%	5,2%	1,1%	24,6%	53,3%