
	<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS</b>			
	<i>ENCUESTAS A USUARIOS</i> <i>Informe breve de resultados año 2019</i>			ESAEEXTR-2019ANUA-RESBRE
				29/01/2020
				Página 1ª de 3

**INFORME BREVE DE RESULTADOS DE ENCUESTAS A USUARIOS**  
**Año 2019**

**1 Sumario descriptivo**

- **Fechas de realización de la encuesta**  
Del 6 de febrero de 2019 al 15 de enero de 2020.
- **Forma de realización**  
Entrevistas telefónicas.
- **Muestra**  
Primeros alertantes no institucionales de incidentes gestionados entre la 50 de 2018 (a partir del 10 de diciembre) y la semana 39 (hasta el 29 septiembre de 2019): 42 semanas.  
  
Se realizan 213 entrevistas.
- **Eficacia de las llamadas realizadas**  
Se llevaron a cabo 597 llamadas en total, de las cuales:  
213 fueron positivas (36% sobre el total de llamadas)  
384 fueron negativas, de las cuales:  
166 no contesta (43% sobre el total de llamadas negativas)  
79 no hay comunicación (21%)  
49 rechaza hacer la encuesta (13)  
0 no puede ahora  
20 no recuerda haber llamado al 112 (5%)  
70 no es un particular (18%)

**2 Resultados**

- > Valoración media por pregunta

Preguntas realizadas	Valoración promedio
<b>Pregunta 1.</b> ¿Cómo valora usted el acceso al servicio telefónico del número 1-1-2?	9.11
<b>Pregunta 2.</b> ¿Cómo valora la forma en la que el personal del servicio 1-1-2 obtuvo información sobre el lugar en el que se producía la emergencia?	8.78
<b>Pregunta 3.</b> ¿Cómo valora la forma en la que el personal del servicio 1-1-2 entendió la información que usted proporcionaba sobre lo que estaba ocurriendo?	8.84
<b>Pregunta 4.</b> ¿Cómo valora el trato que le ofreció la persona que atendió la llamada realizada por usted al 1-1-2?	9.16
<b>Pregunta 5.</b> Si tuvo oportunidad de recibir algún consejo o asesoramiento durante su llamada, ¿cómo valora usted dichos consejos?	8.83
<b>Pregunta 6.</b> Respecto a lo que usted espera de un teléfono de emergencias, ¿cómo valora la atención de su llamada?	8.81
<b>Pregunta 7.</b> Y para finalizar, ¿cuál es su opinión general sobre el servicio? A modo de resumen general ¿Cuál es su opinión general sobre el servicio?	9.06
<b>Pregunta 8.</b> Y, por último, le agradeceríamos nos hiciera saber qué mejoraría usted de nuestro servicio	Cualitativo

> Datos completos

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	TOTAL
pregunta 1	0	0	1	0	1	2	5	9	40	37	117	1	213
pregunta 2	2	0	1	0	0	6	8	15	45	34	102	0	213
pregunta 3	1	0	2	2	0	2	9	19	32	37	106	3	213
pregunta 4	0	0	1	1	1	3	3	14	29	31	130	0	213
pregunta 5*	3	0	0	0	0	1	1	5	13	16	43	15	97
pregunta 6	4	0	0	1	2	9	4	9	35	36	113	0	213
pregunta 7	2	1	0	1	2	6	2	6	34	29	130	0	213
pregunta 8	Aportación de los encuestados (ver siguiente apartado)												

\*116 sin consejo

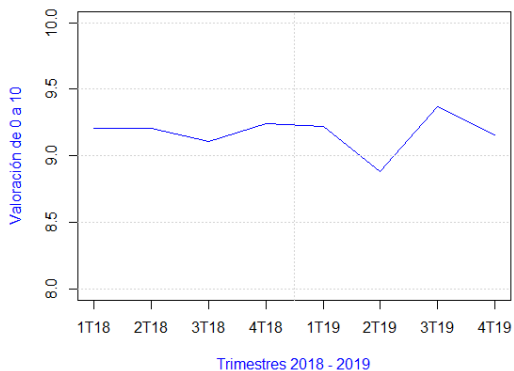
### **3 Aportaciones de los encuestados**

Pregunta 8.- Del total de los 213 encuestados, 79 aportan sugerencias de mejora o informan de situaciones que convendría mejorar, que se han agrupado en los siguientes aspectos:

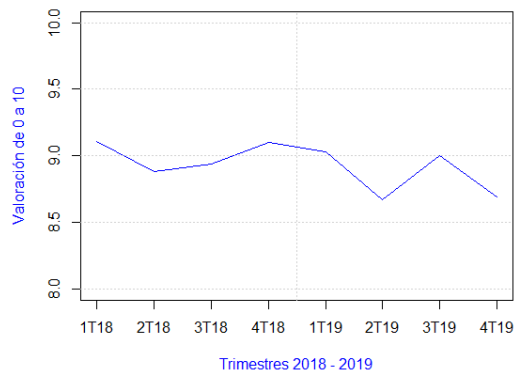
Nº	ASPECTO
11	Tardanza en la llegada de los recursos
10	Localización inadecuada
8	Exceso de preguntas
8	Lenta transferencia a personal especializado
7	Trato / atención de la llamada mejorable
7	Falta de recursos / recurso inapropiado
7	Rapidez en atención de la llamada mejorable
6	Trato / atención in situ mejorable
5	Falta de rapidez en general
3	Retroalimentación al alertante mejorable
2	Incorporación de nuevas tecnologías
1	Consejo inapropiado
1	Falta de coordinación de recursos
1	Valoración de la emergencia mejorable
1	Ausencia de campañas informativas
1	Distribución regional de centros 112 mejorable

## 4 Evolución anual

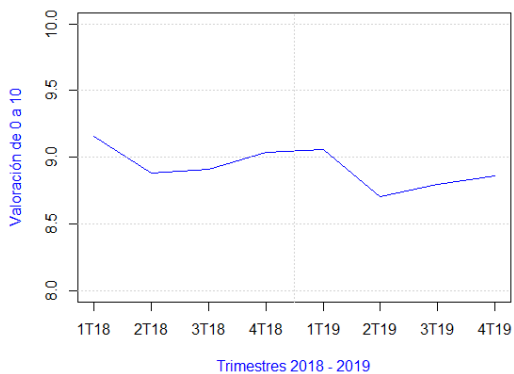
**Pregunta 1: acceso al servicio**



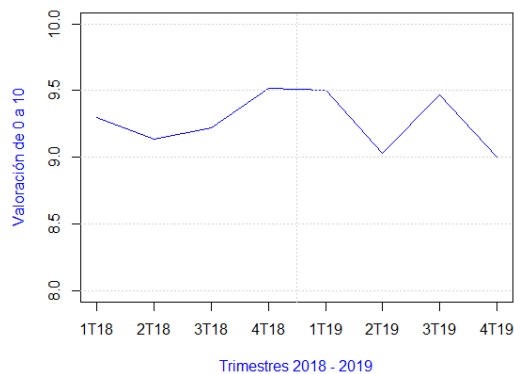
**Pregunta 2: localización de la emergencia**



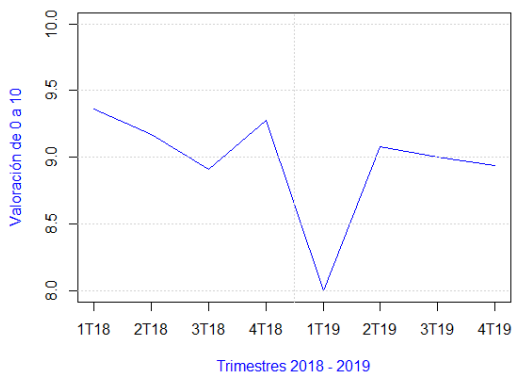
**Pregunta 3: clasificación de la emergencia**



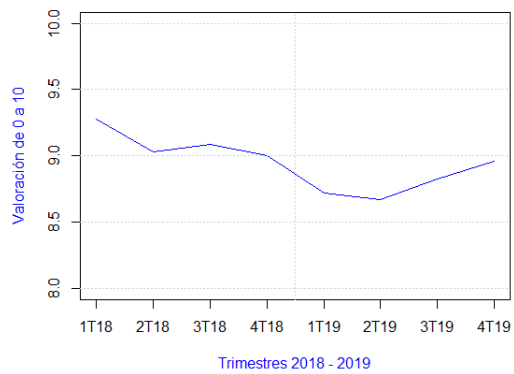
**Pregunta 4: trato recibido**



**Pregunta 5: consulta y consejo**



**Pregunta 6: expectativas**



**Pregunta 7: opinión general del Servicio**

