

INFORME ANUAL DE RESULTADOS DE ENCUESTAS A USUARIOS

Año 2023

1- Sumario descriptivo

· **Fechas de realización de la encuesta**

Del 23 de febrero de 2023 al 30 de enero de 2024

· **Muestra**

Primeros alertantes no institucionales de incidentes gestionados entre la semana 1 (a partir del 2 de enero de 2023) y la semana 52 (hasta el 31 de diciembre de 2023): 52 semanas.

Se realizan 262 entrevistas.

2 Resultados

› Valoración media por pregunta

Preguntas realizadas	Valoración promedio	% SI
Pregunta 1. ¿Cómo valora usted el acceso al servicio telefónico del número 1-1-2?	9,49	
Pregunta 2. ¿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?	9,15	
Pregunta 3. ¿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?	9,23	
Pregunta 4. ¿Cómo valora el trato que le ofreció la persona que atendió la llamada realizada por usted al 1-1-2?	9,36	
Pregunta 5. Si tuvo oportunidad de recibir algún consejo o asesoramiento durante su llamada, ¿cómo valora usted dichos consejos?	9,17	
Pregunta 6. Respecto a lo que usted espera de un teléfono de emergencias, ¿cómo valora la atención de su llamada?	9,07	
Pregunta 7. Y para finalizar, ¿cuál es su opinión general sobre el servicio? A modo de resumen general ¿Cuál es su opinión general sobre el servicio?	9,27	
Pregunta 8. ¿Conoce usted la existencia de la Carta de Servicios del 1-1-2 de Castilla-La Mancha?		11,36%
Pregunta 9. ¿Conoce la existencia de aplicaciones que permiten acceder al 1-1-2 a través del teléfono móvil, como My112?		19,69%
Pregunta 10. ¿Ha visitado alguna vez la página web del Servicio 1-1-2 de Castilla-La Mancha?		7,57%
Pregunta 11. ¿Ha leído en alguna ocasión algún mensaje en Twitter de la cuenta oficial del 1-1-2 de Castilla-La Mancha?		14,39%