



**INFORME CIAE 112 GALICIA
RESULTADO 2018 SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. RESULTADOS.....	1
2.1 GRÁFICAS EVOLUCIÓN	1
3. EVOLUTIVO ANUAL.....	9
4. CONCLUSIONES.....	10

1. INTRODUCCIÓN

Necesaria retroalimentación de usuarios demandantes do Servizo Integrado de Atención ás Emerxencias a través do 112 número único europeo de emerxencias na Comunidade Autónoma de Galicia.

2. RESULTADOS

Realización dun cuestionario de preguntas telefónicas cara usuarios que durante o período mensual fixeron a súa chamadas solicitando atención do Servizo. Establécese como grao aceptable de satisfacción un valor que non baixe do 75%.

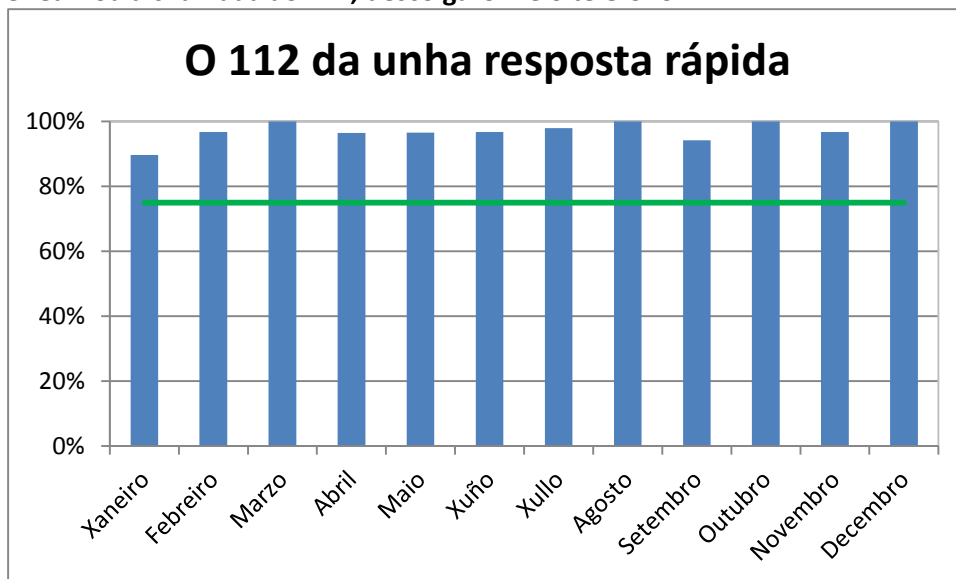
2.1 GRÁFICAS EVOLUCIÓN

Rev.1

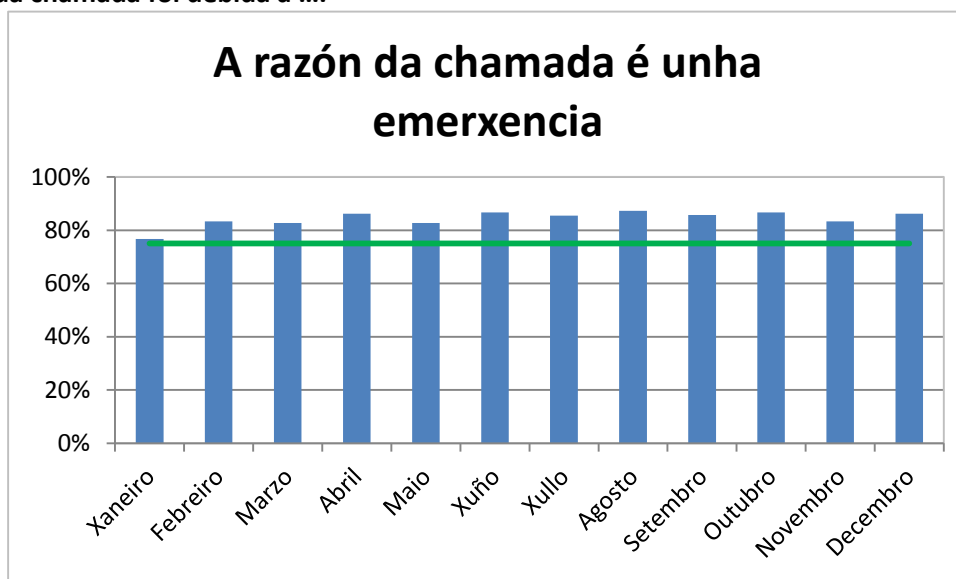




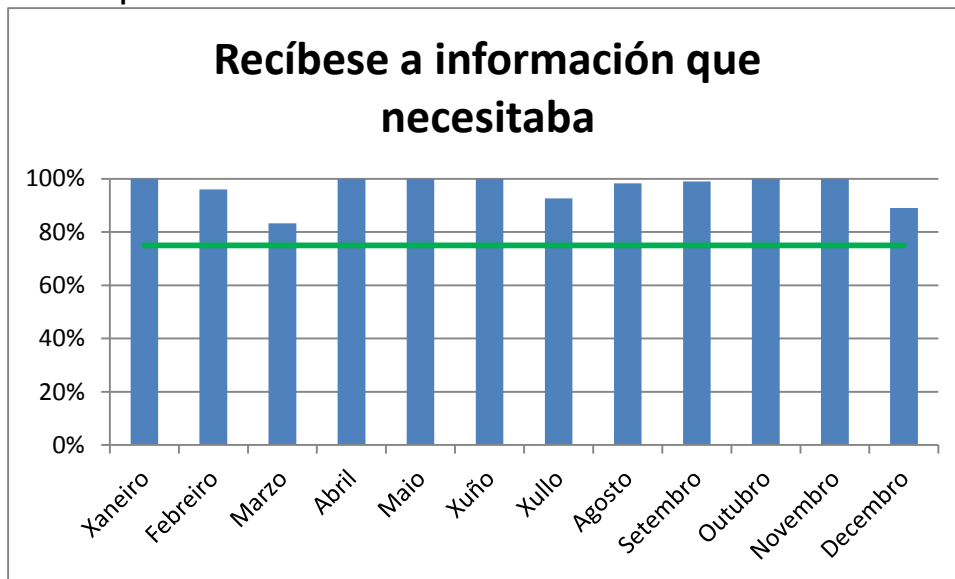
1.-Cando vostede realizou a chamada ao 112, descolgáronlle o teléfono....



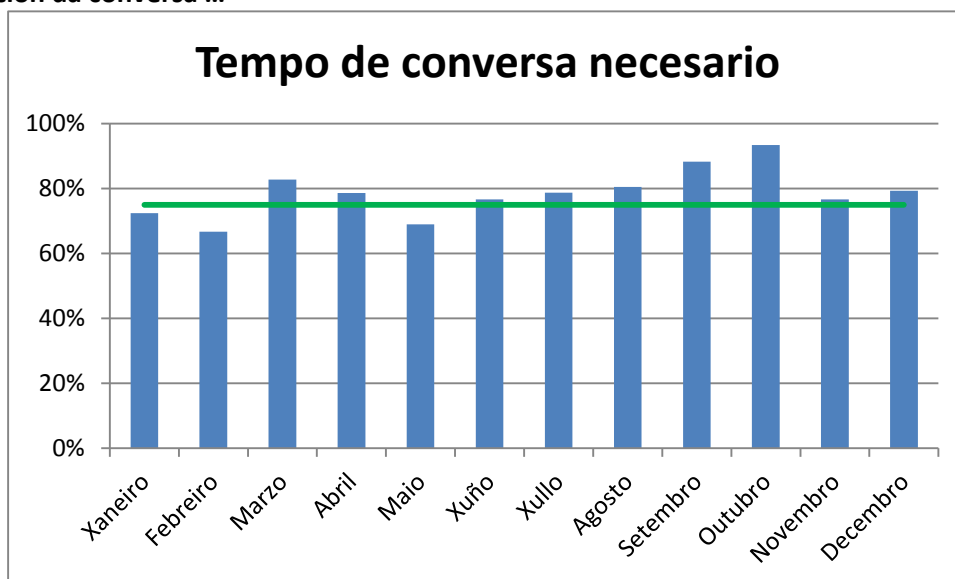
2.-A Razón da súa chamada foi debida a



3.-Recibiu a información que necesitaba?

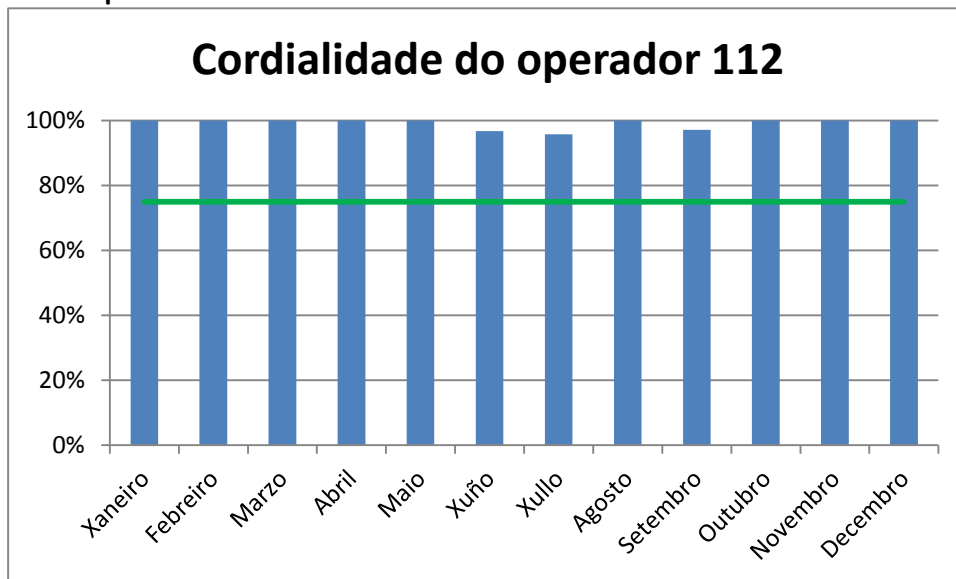


4.-Sobre a duración da conversa ...

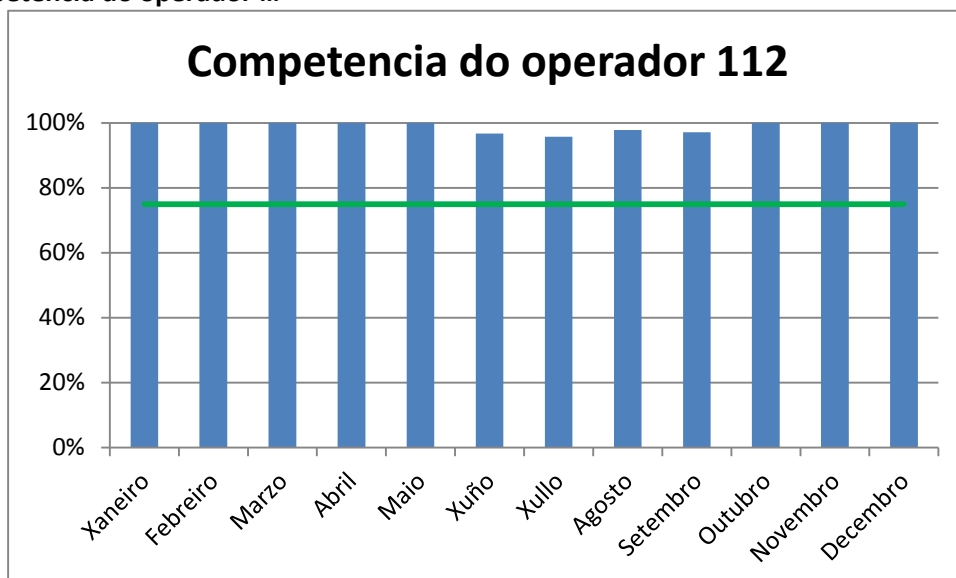




5.-Sobre a atención do operador ...

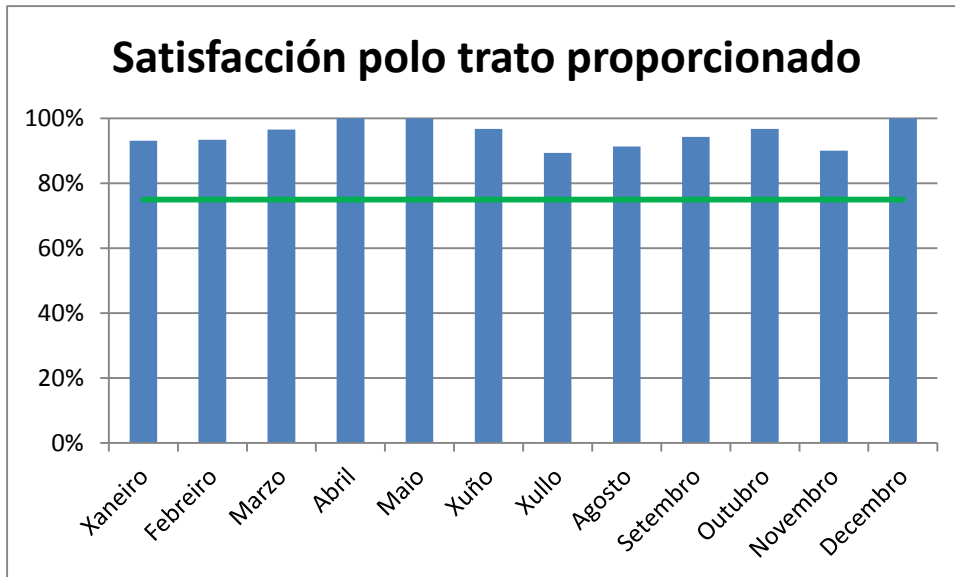


6.-Sobre a competencia do operador ...

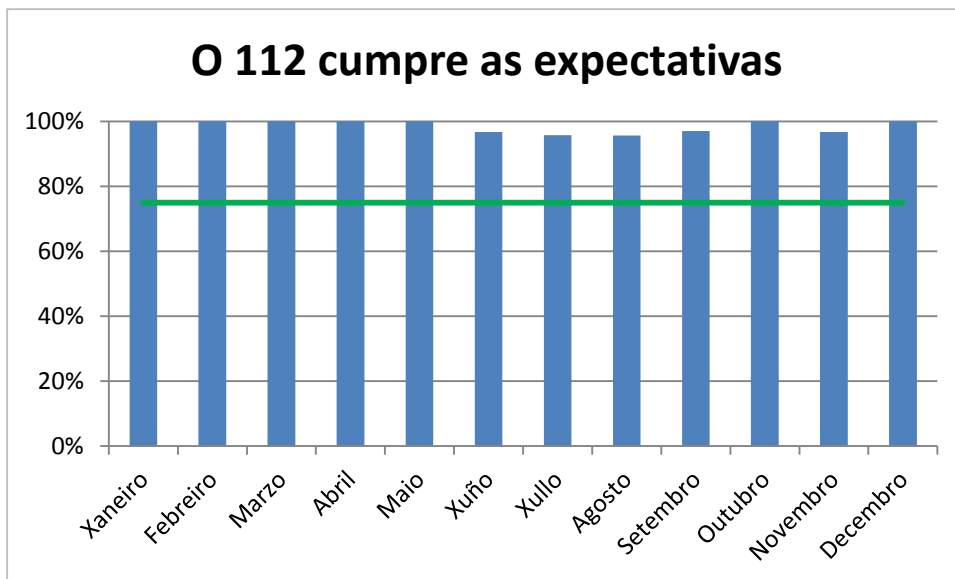


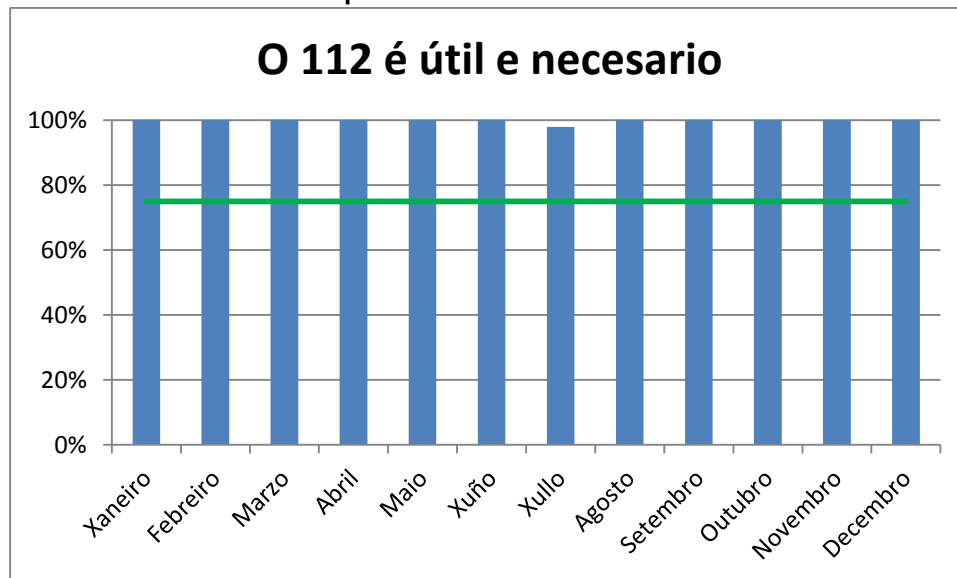


7.- Sobre o trato recibido ...



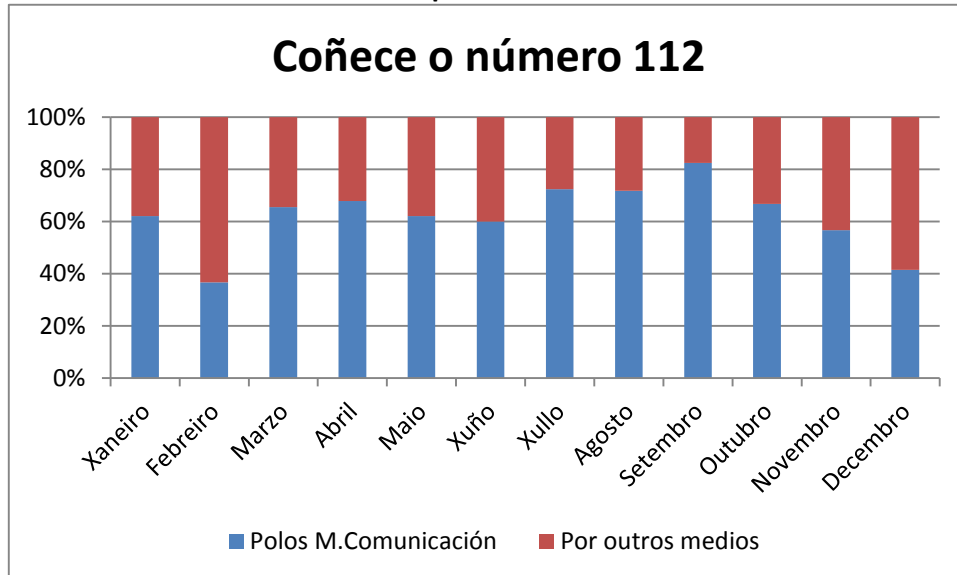
8.-A atención recibida cumpriu as súas expectativas sobre o Servizo de Atención Integrada ás Emerxencias a través do 112?



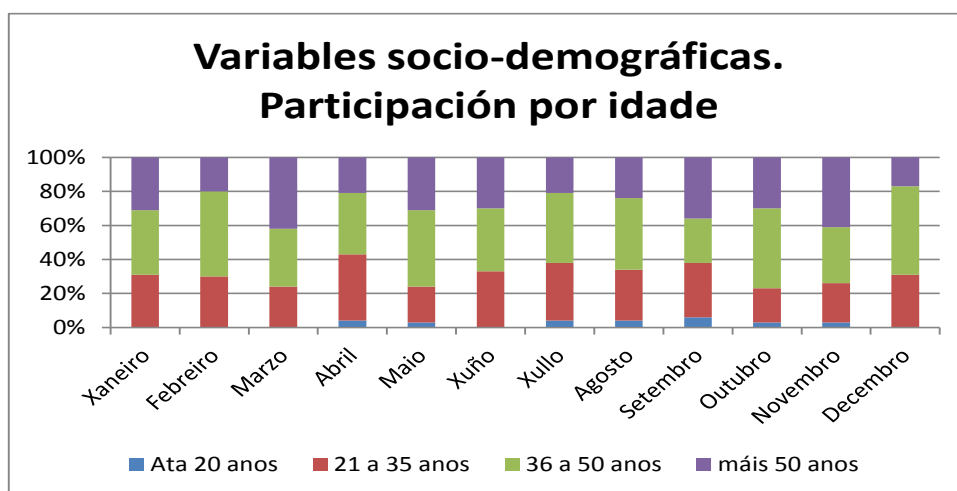
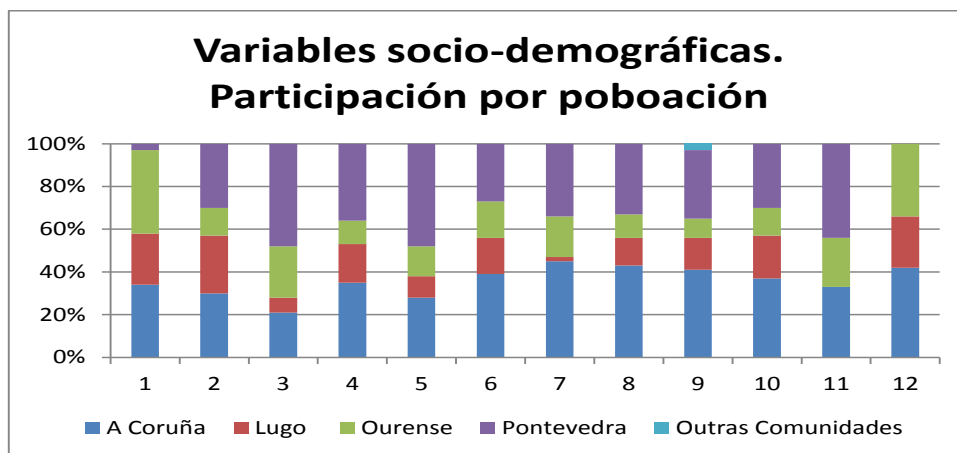
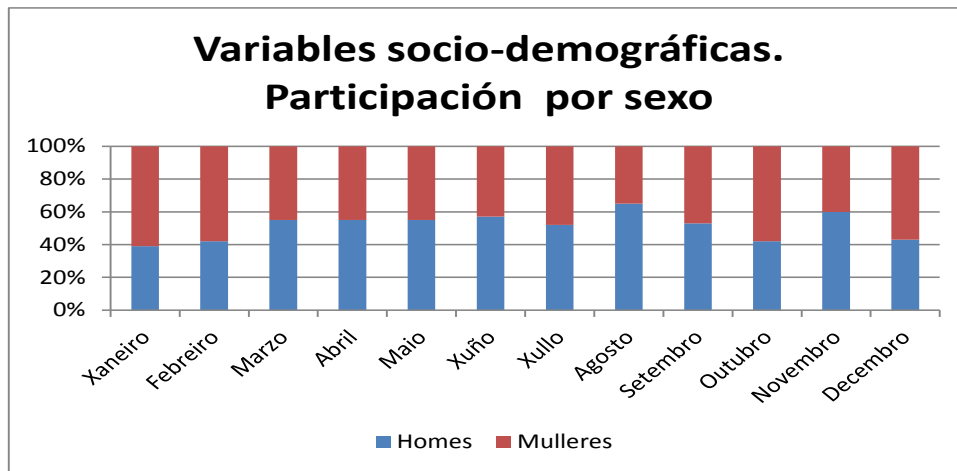
9.- Describiría vostede o número único europeo de emerxencias 112 como útil e necesario?**10.-Empregou o número único europeo de emerxencias 112 en máis ocasións?**



11.-Como tivo coñecemento do número único europeo de emexencias 112?



Variables de control

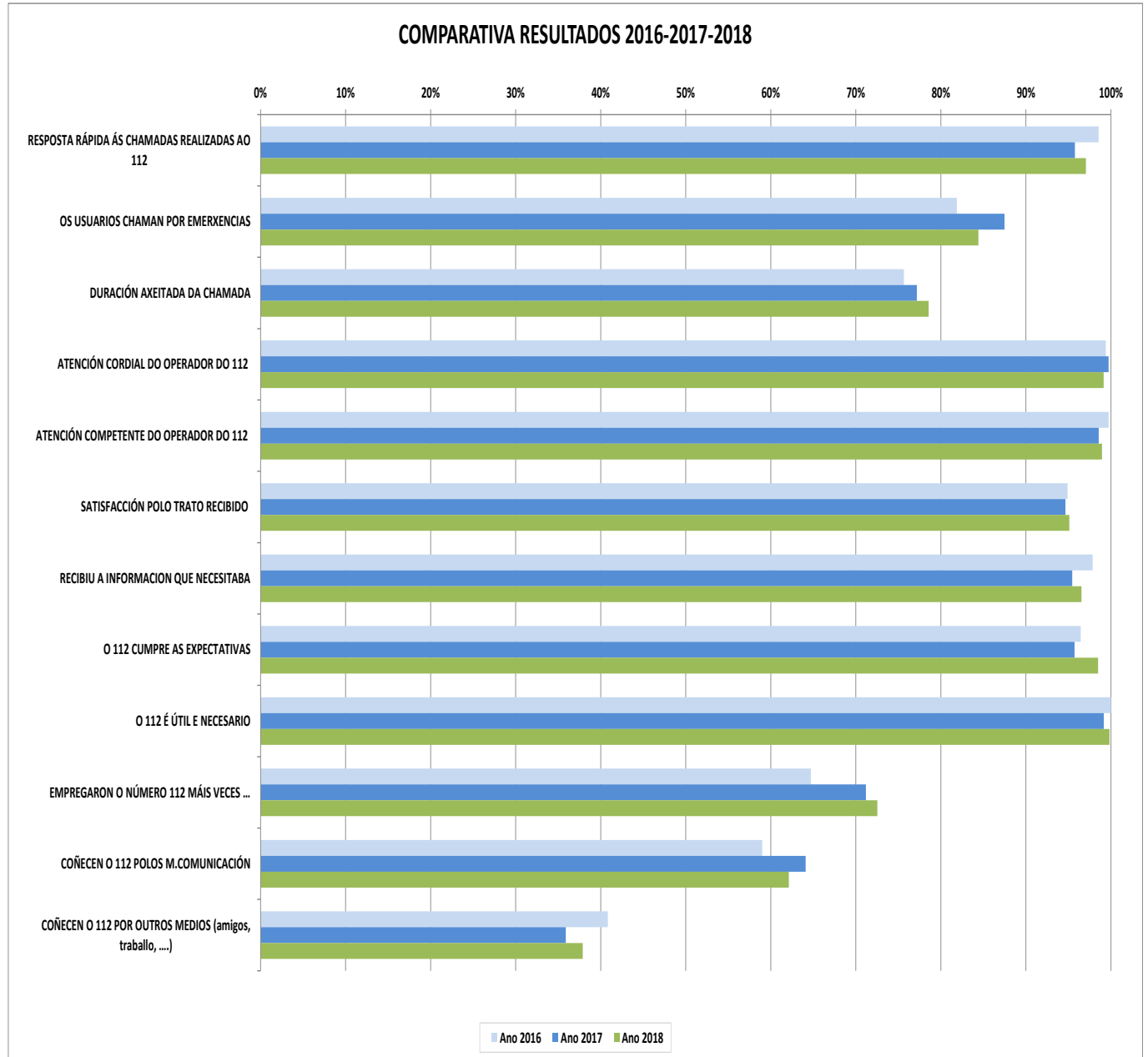




3. EVOLUTIVO ANUAL

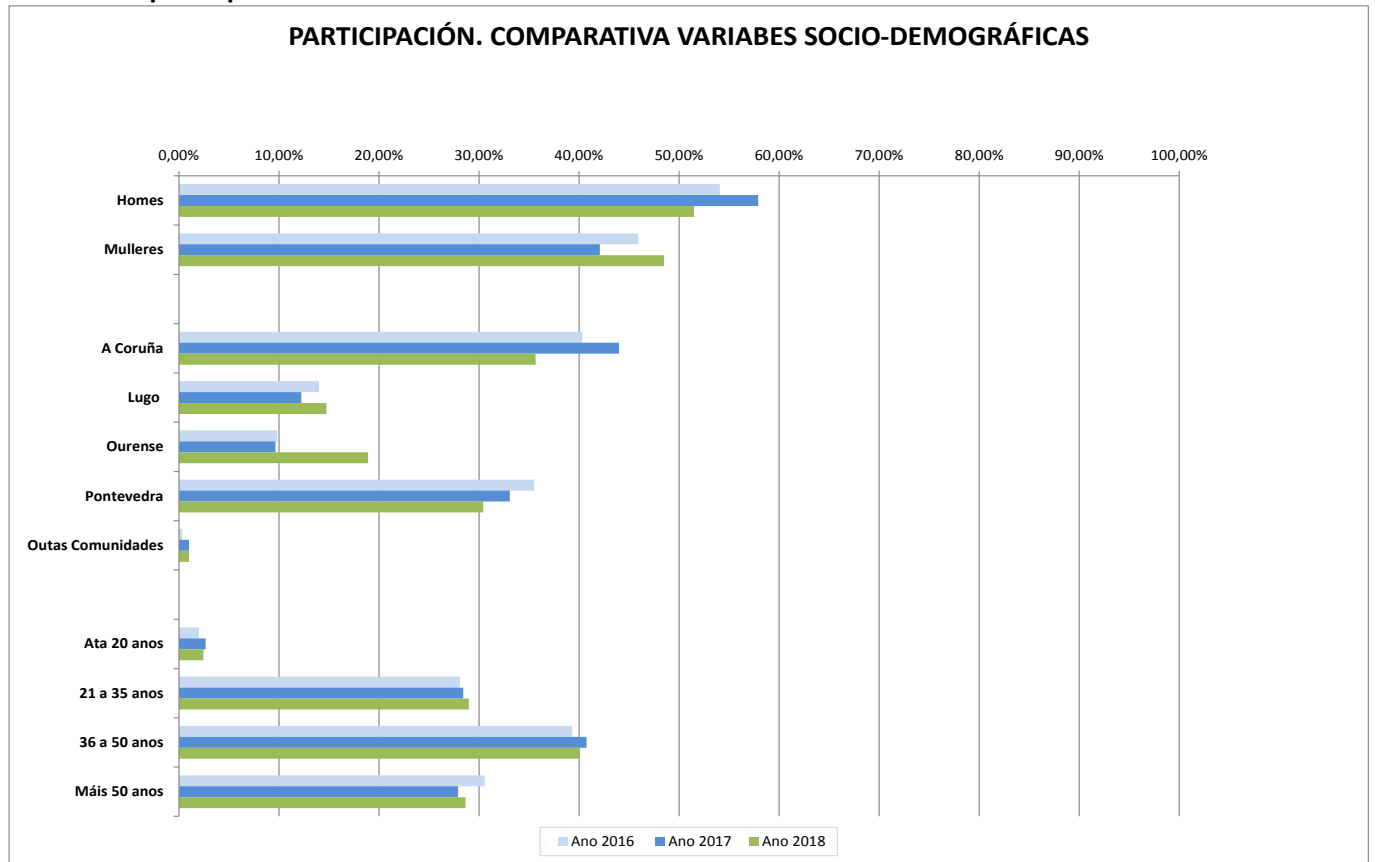
Nesta edición inclúese gráfica dos resultados obtidos da enquisa do ano 2018 de forma comparativa cos datos obtidos dende o ano 2016.

Resultados consulta





Resultados participación



4. CONCLUSIÓNS

A opinión dos usuarios mostra a correspondencia entre o servizo ofrecido e o servizo esperado.

A enquisa é unha ferramenta necesaria para a adaptación dinámica da organización ao entorno no que actúa e de cara a súa mellora continua.

Continuamos traballando na procura da mellor capacidade de resposta, consolidar a fidelidade do usuario e adoitar fórmulas que permitan captar espazos que polo de agora son menos participativos.

APROBACIÓN

Elaborado/solicitado por	Sección Calidad CIAE112
Supervisado por	Comité Calidade

Aprobado	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Data	28/06/2019	

Rev.1

