



INFORME CIAE 112 GALICIA

1. TIPOLOXÍA

1.4 Outros informes



2. TÍTULO

2017 RESULTADO ANUAL ENQUISAS SATISFACCIÓN

3. DESENVOLVEMENTO

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. GRÁFICAS DE RESULTADOS.....	2
2.1 Contido	2
2.2 Variables de control.....	7
3. EVOLUTIVO ANUAL.....	8
4. CONCLUSIONS.....	9





1. INTRODUCCIÓN

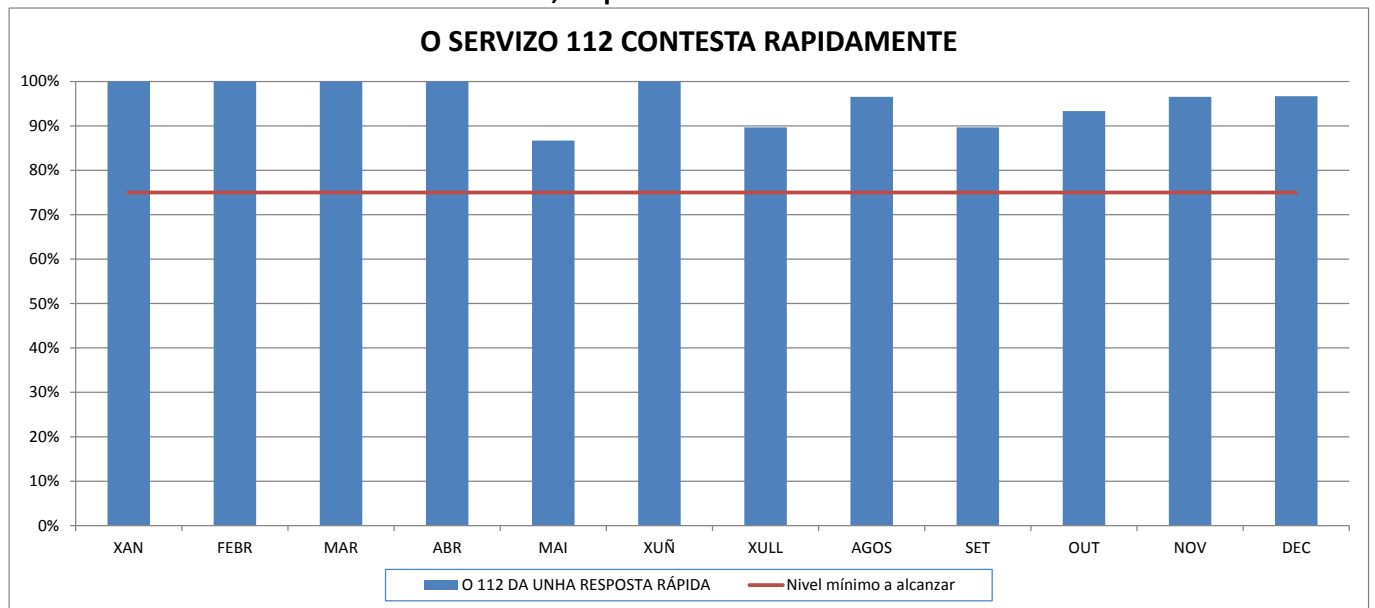
Comprobación da retroalimentación de usuarios demandantes do Servizo de Atención de Emerxencias a través do 112, número único europeo de emerxencias na Comunidade Autónoma de Galicia.

2. GRÁFICAS DE RESULTADOS

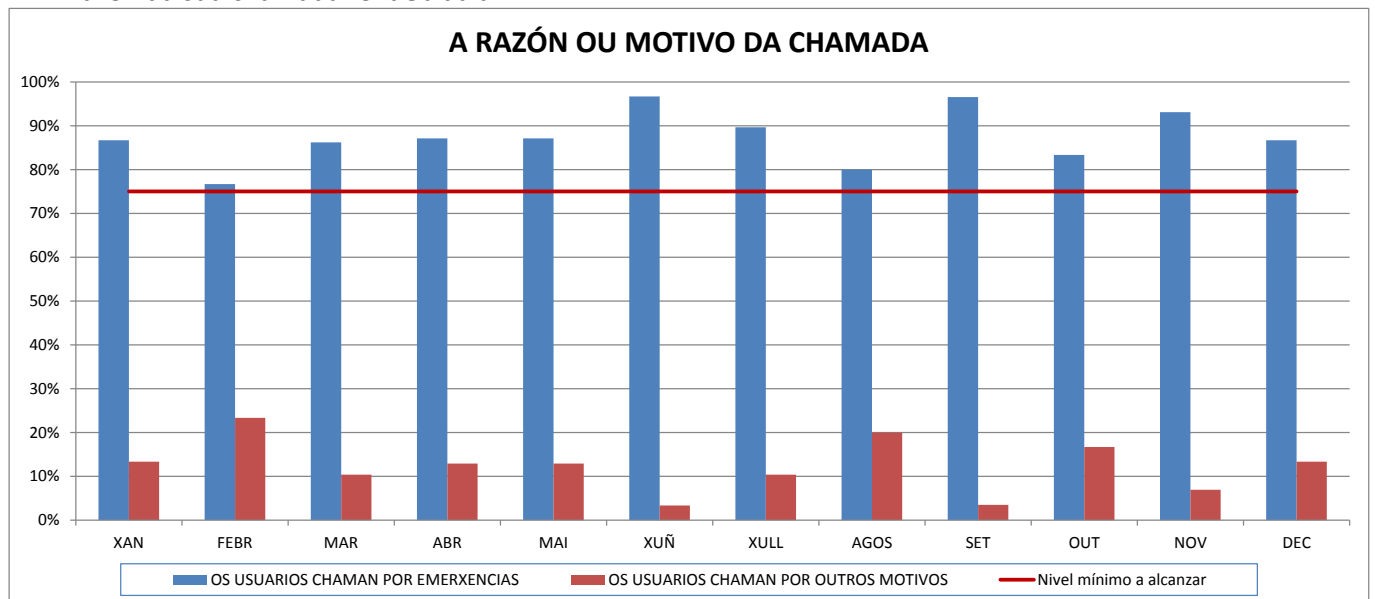
Realización dun cuestionario de preguntas telefónicas a usuarios que solicitarona atención dende o Servizo. Establécese como grao aceptable de satisfacción un valor que non baixe do 75%.

2.1 Contido

1.-Cando vostede realizou a chamada ao 112, responderon....

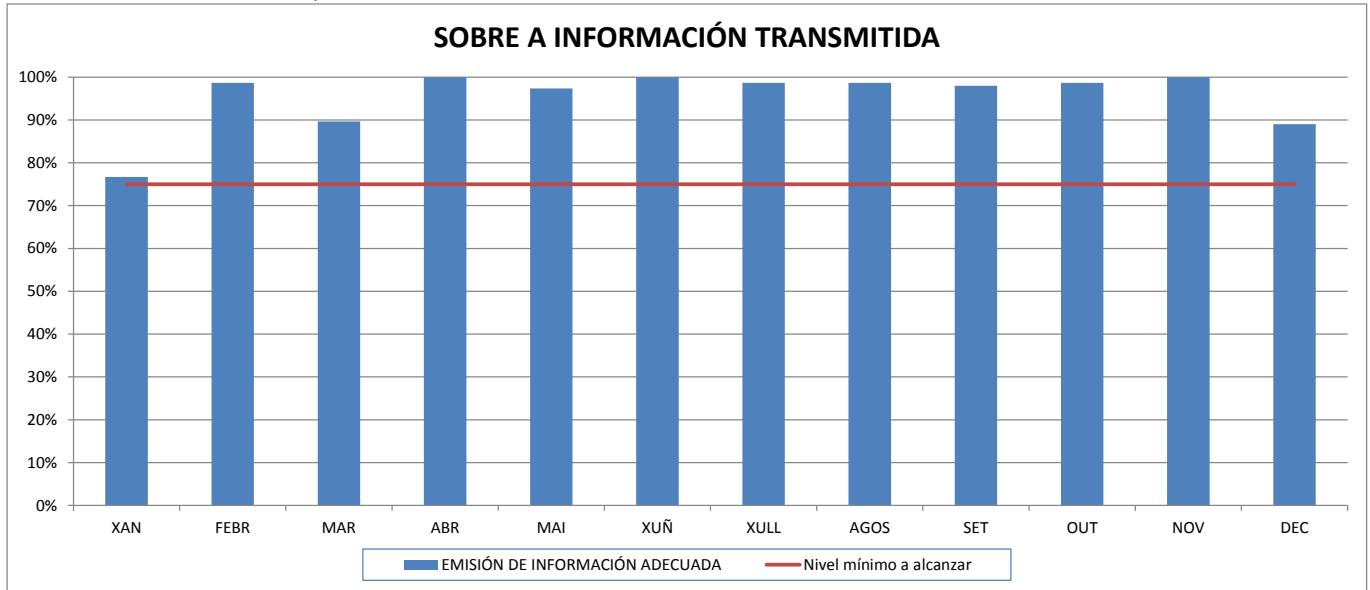


2.-A Razón da súa chamada foi debida a

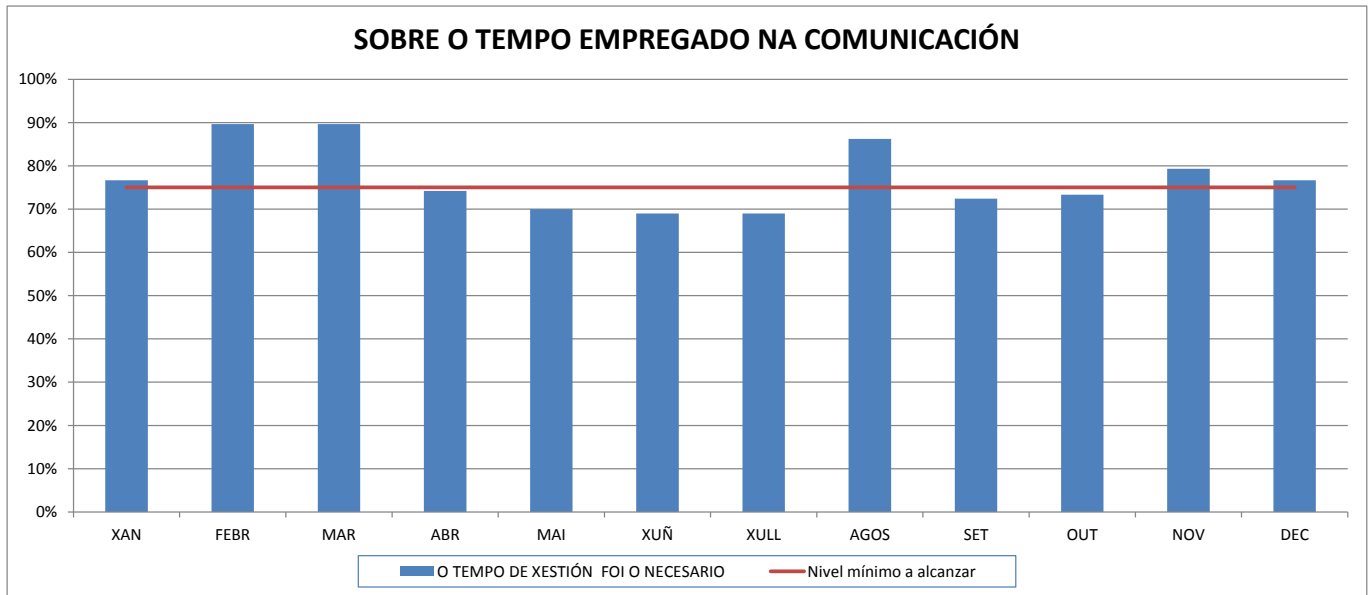




3.-Recibi a información que necesitaba?

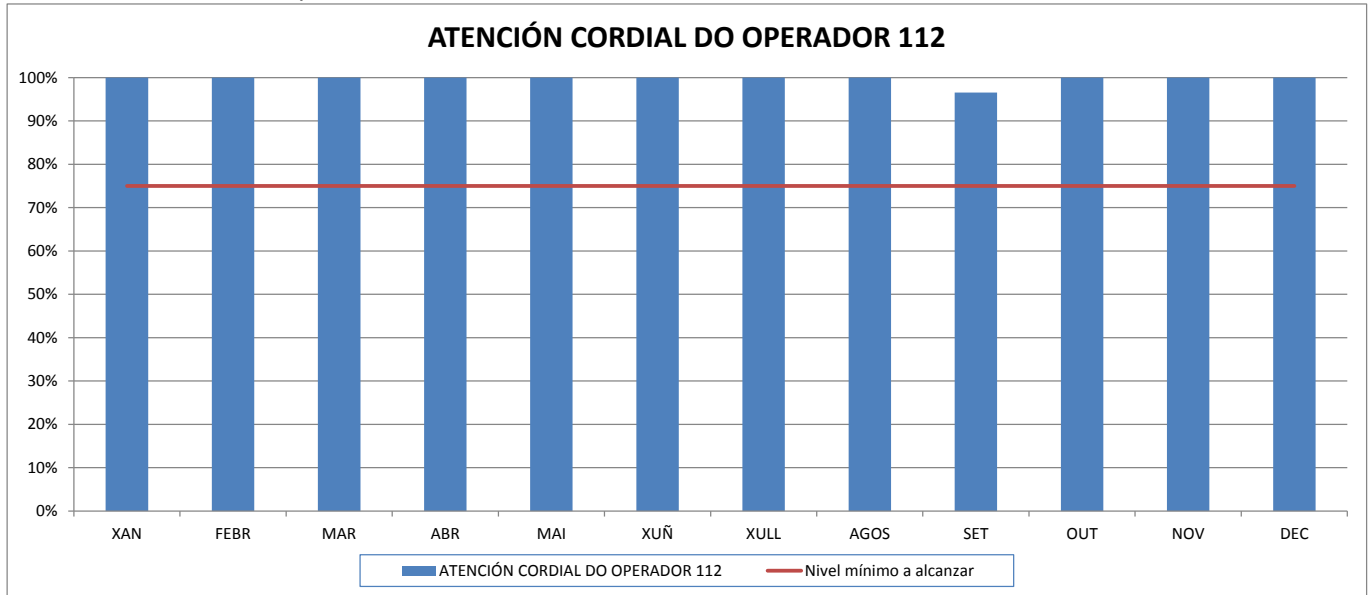


4.-Sobre a duración da conversa ...

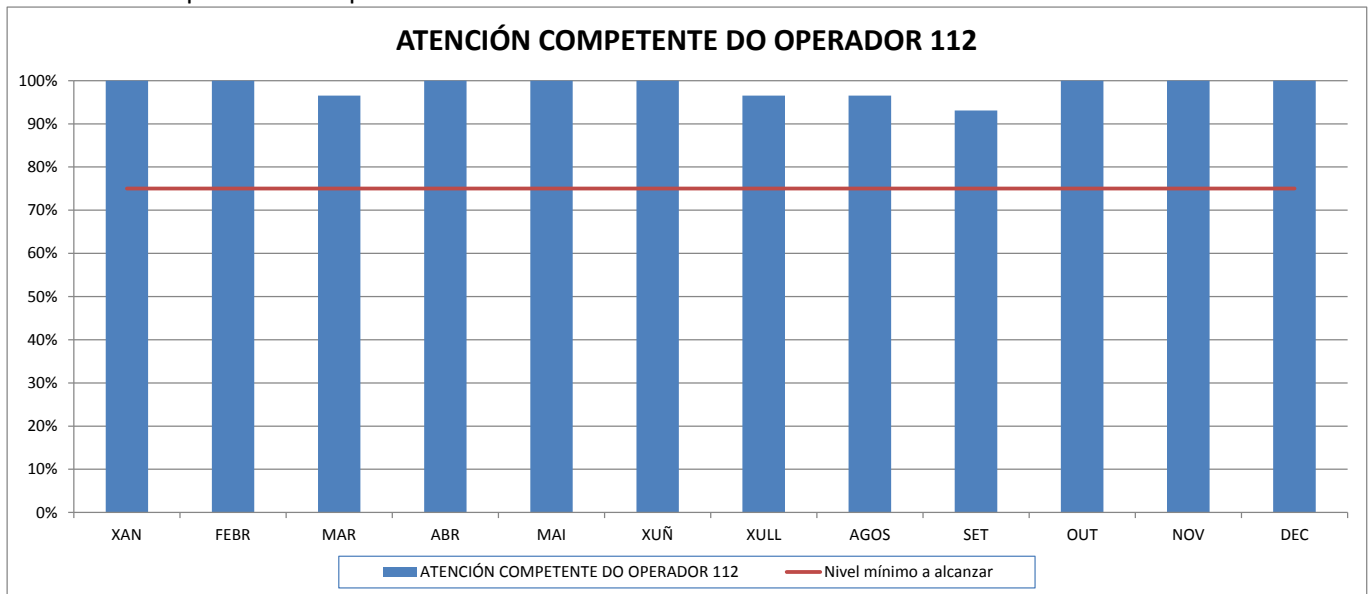




5.-Sobre a atención do operador ...

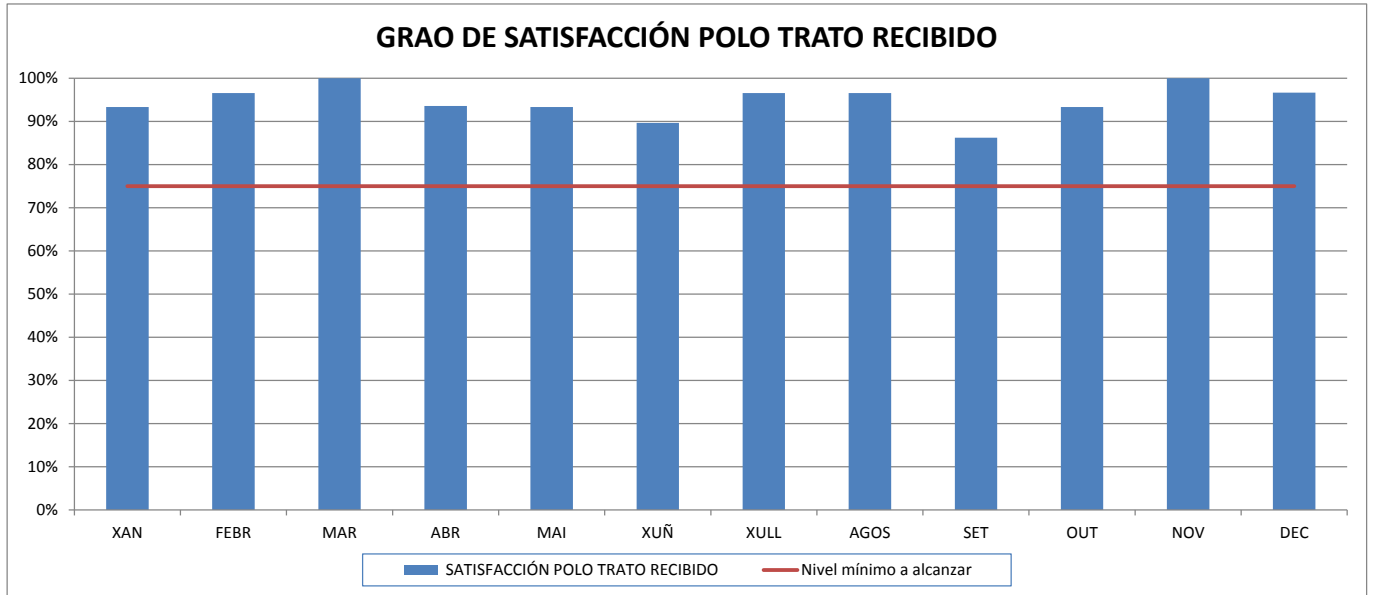


6.-Sobre a competencia do operador ...

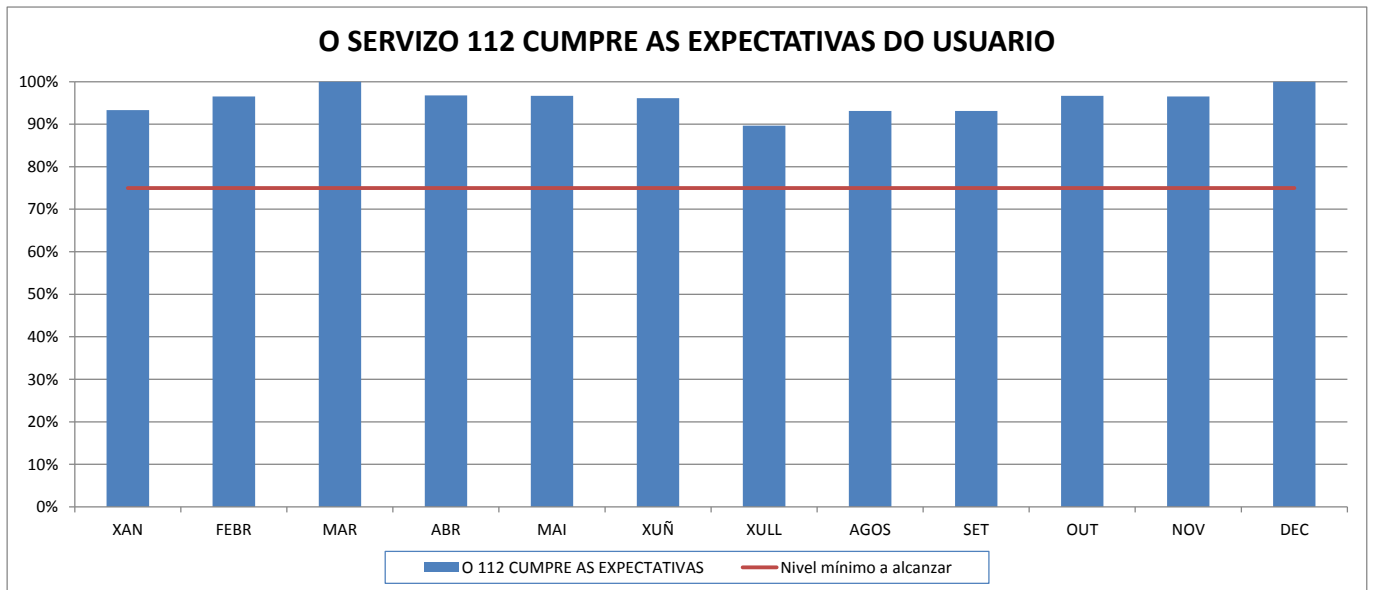




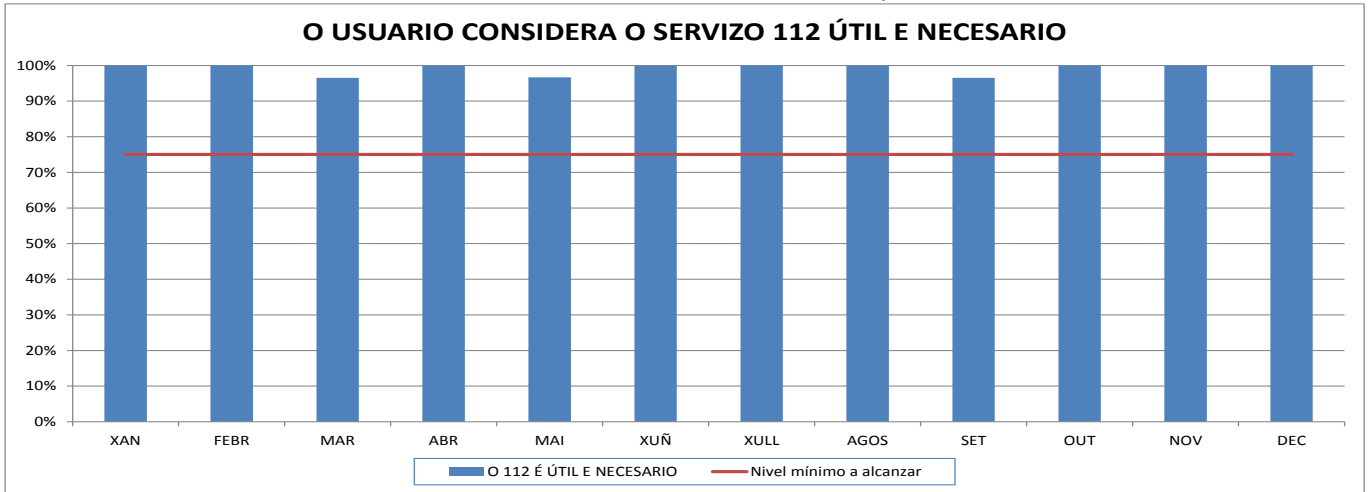
7.- Sobre o trato recibido ...



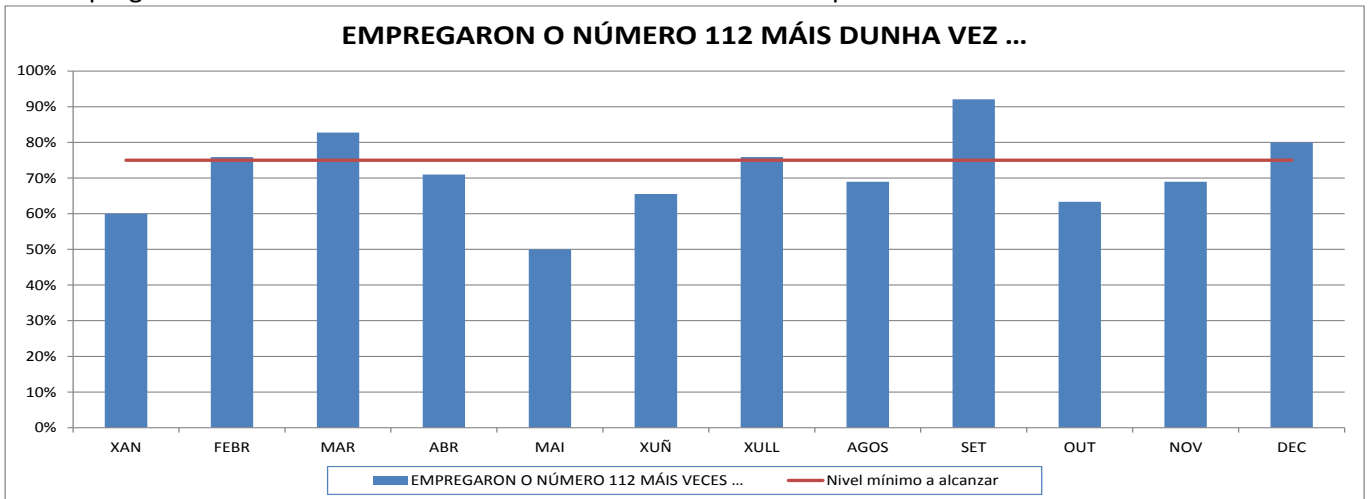
8.-A atención recibida cumpriu as súas expectativas sobre o Servizo de Atención Telefónica de emerxencias a través do 112?



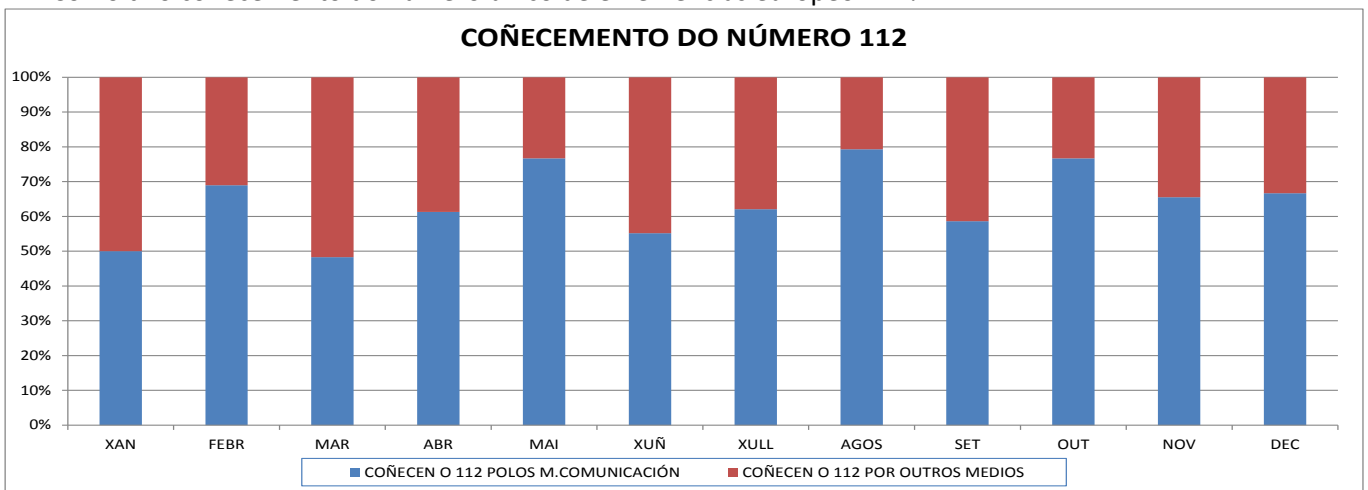
9.- Describiría vostede o Servizo de Emerxencias a través do número europeo 112 útil e necesario?



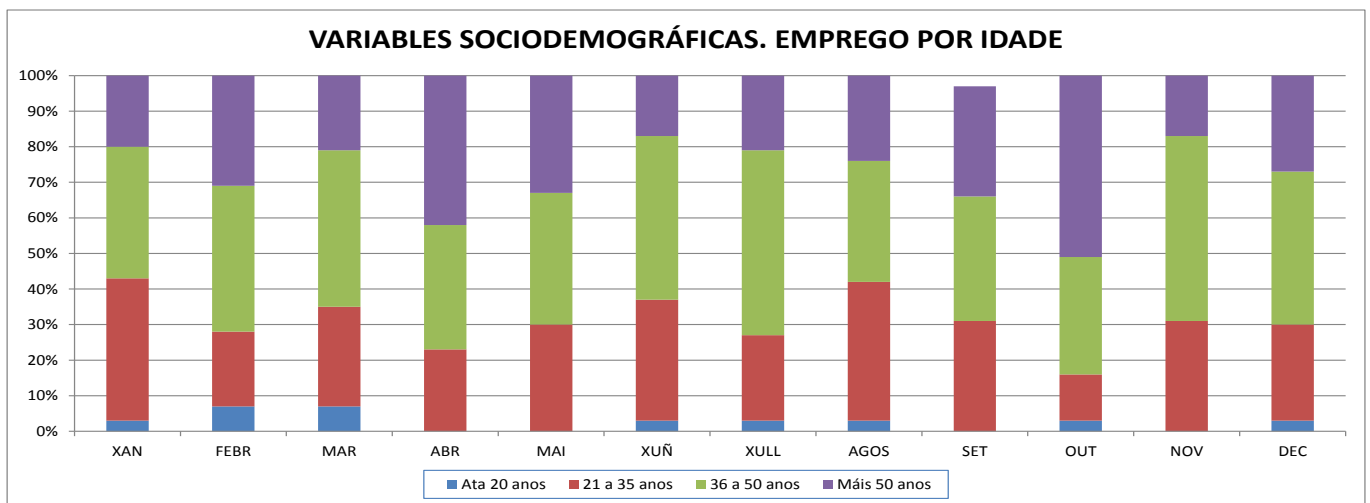
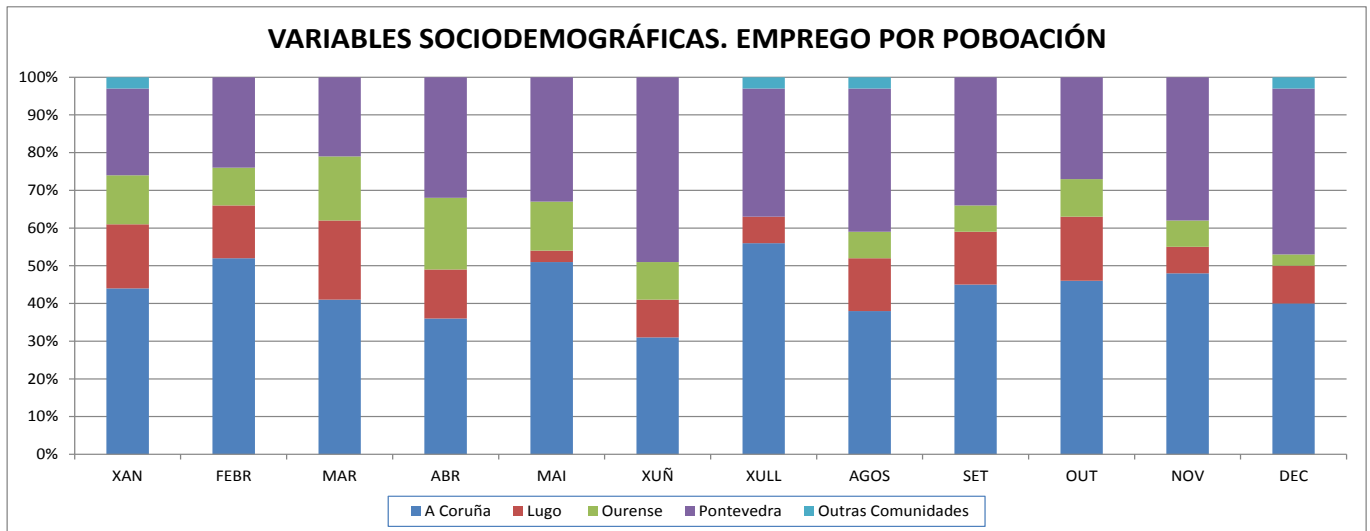
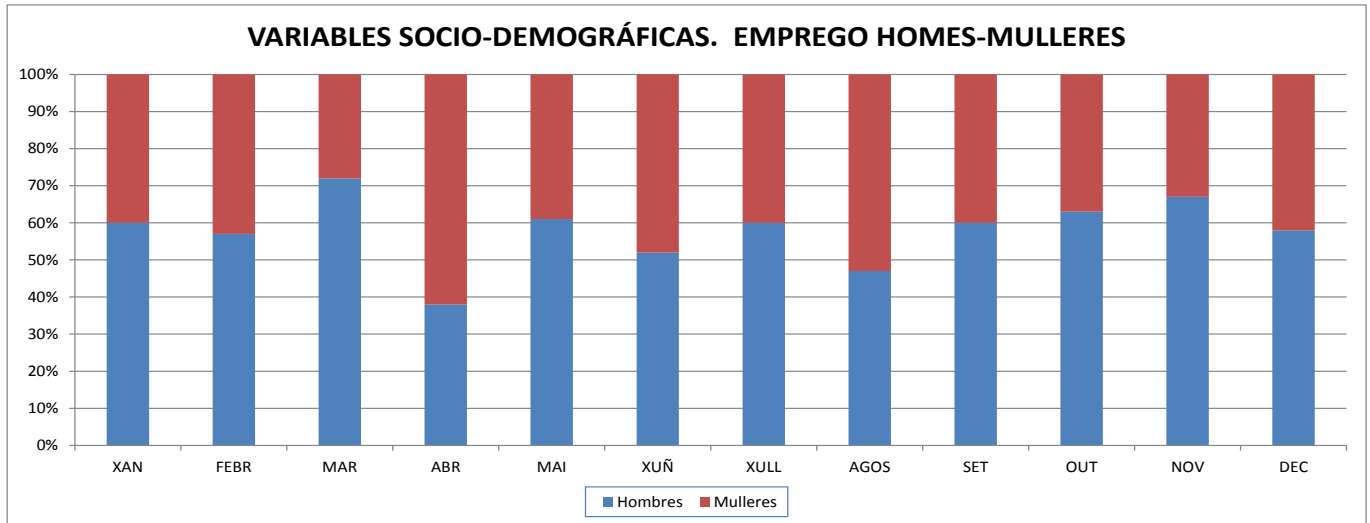
10.-Empregou a comunicación ao número único de emerxencias europeo 112 en máis ocasións?



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



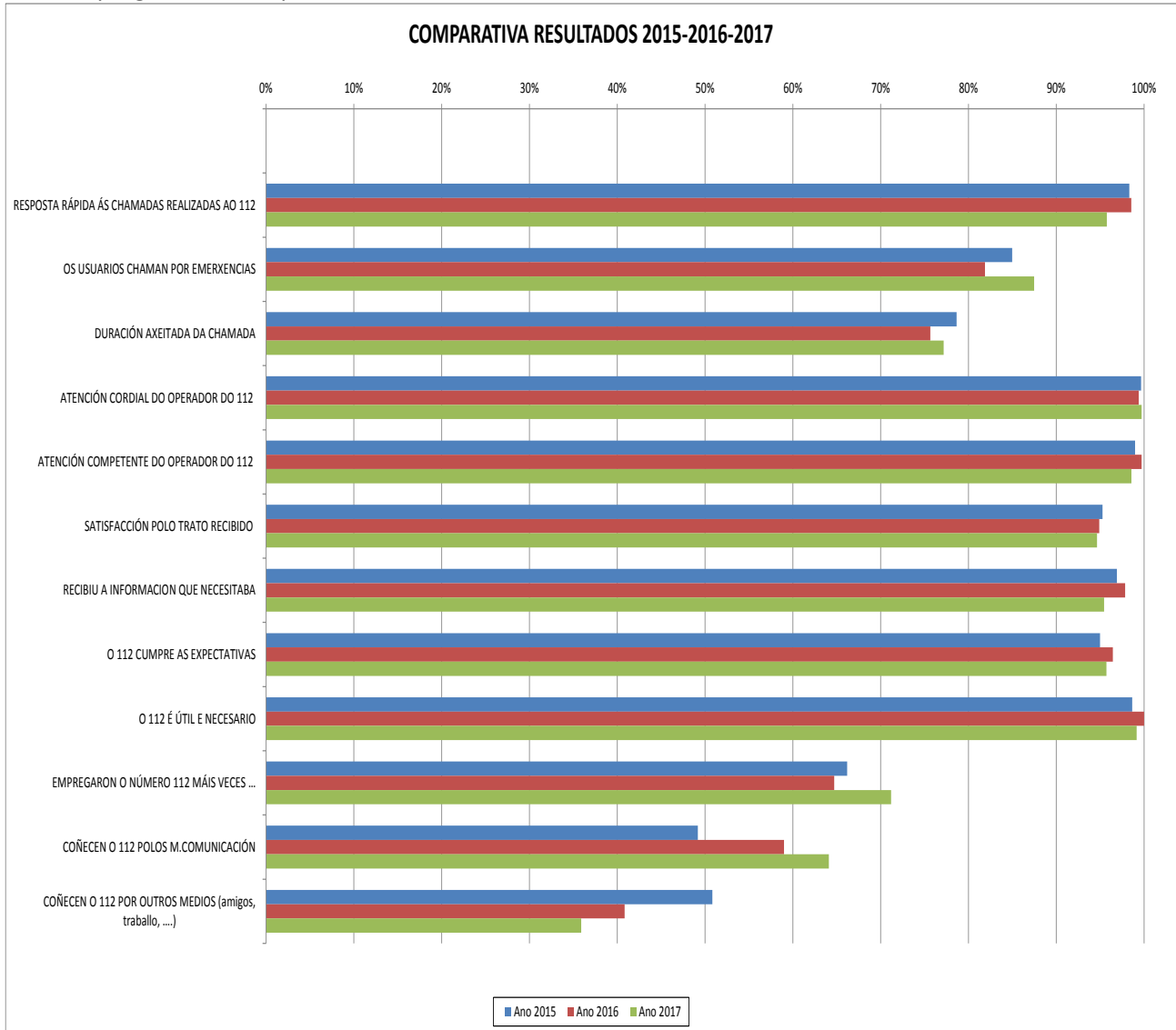
2.2 Variables de control



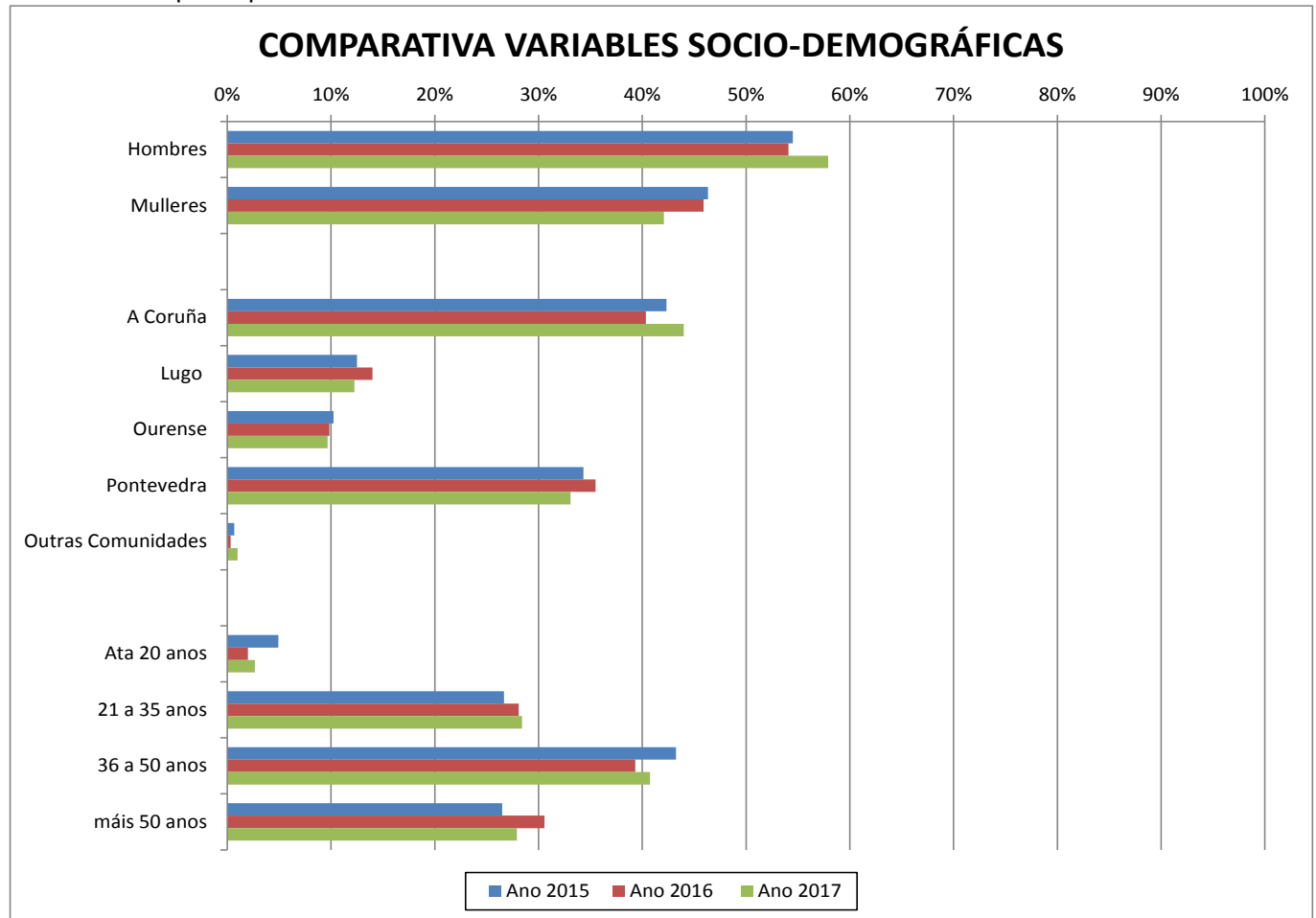
3. EVOLUTIVO ANUAL

Nesta edición inclúese gráfica de resultados do ano 2017 de forma comparativa cos datos obtidos dos anos 2015 e 2016.

Resultados preguntas da enquisa



Resultados da participación



4. CONCLUSIONS

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

A enquisa é unha ferramenta necesaria para comprobar 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 menos participativos.

4. APROBACIÓN

Elaborado/solicitado por	Sección Calidad CAE112
Supervisado por	

Aprobado	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Fecha	25/04/2018	