



INFORME CIAE 112 GALICIA

1.1 Solicitados pola dirección

1.2 Comunicacións

1.3 Outros informes

1. TÍTULO

2016 RESULTADO ANUAL ENQUISAS SATISFACCIÓN

2. 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

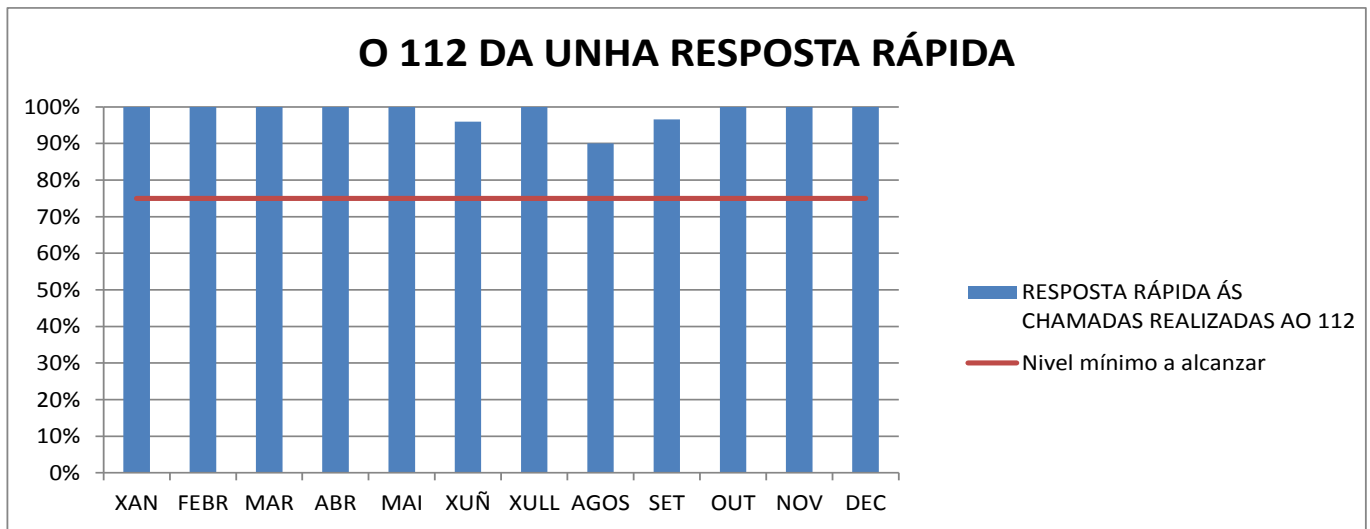
Necesaria retroalimentación de usuarios demandantes do Servizo de Atención de Chamadas de Emerxencias a través do 112 número único europeo de emerxencias na Comunidade Autónoma de Galicia.

2. GRÁFICAS DE RESULTADOS

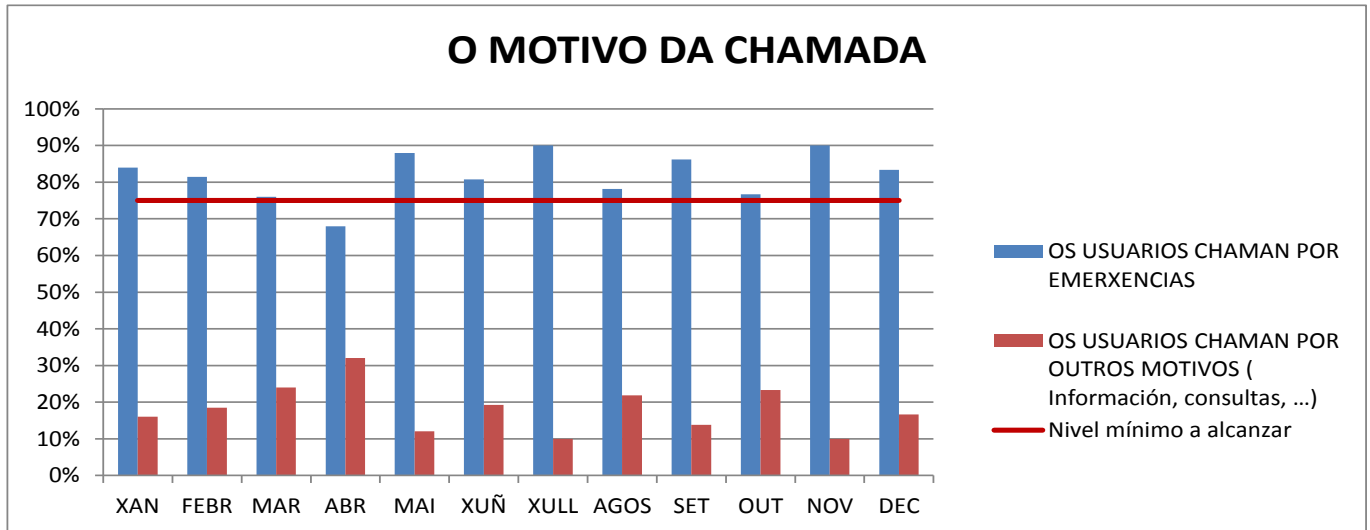
Realización dun cuestionario de preguntas telefónicas cara usuarios que durante o período mensual fixeron a súa chamadas solicitando atención do Servizo. Establécese como grao aceptable de satisfacción un valor que non baixe do 75%.

2.1 Contido

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

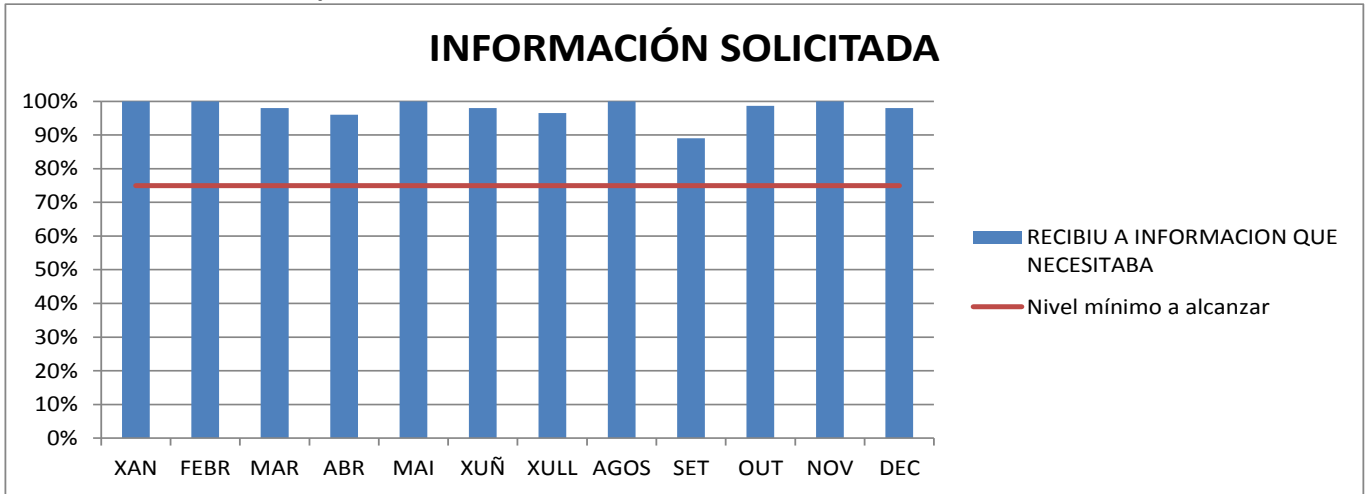


2.-A Razón da súa chamada foi debida a

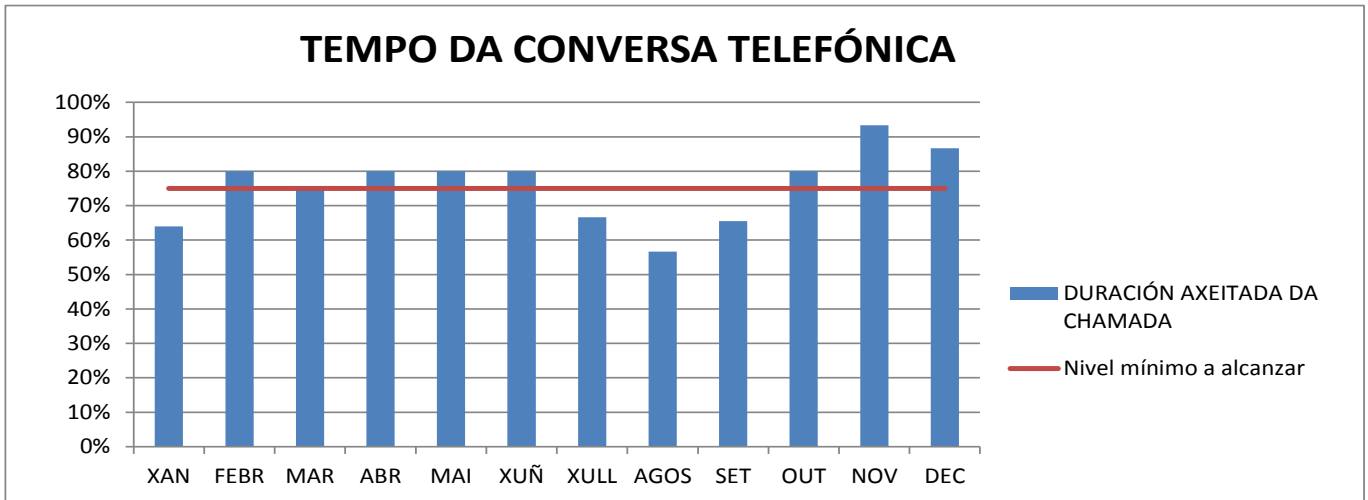


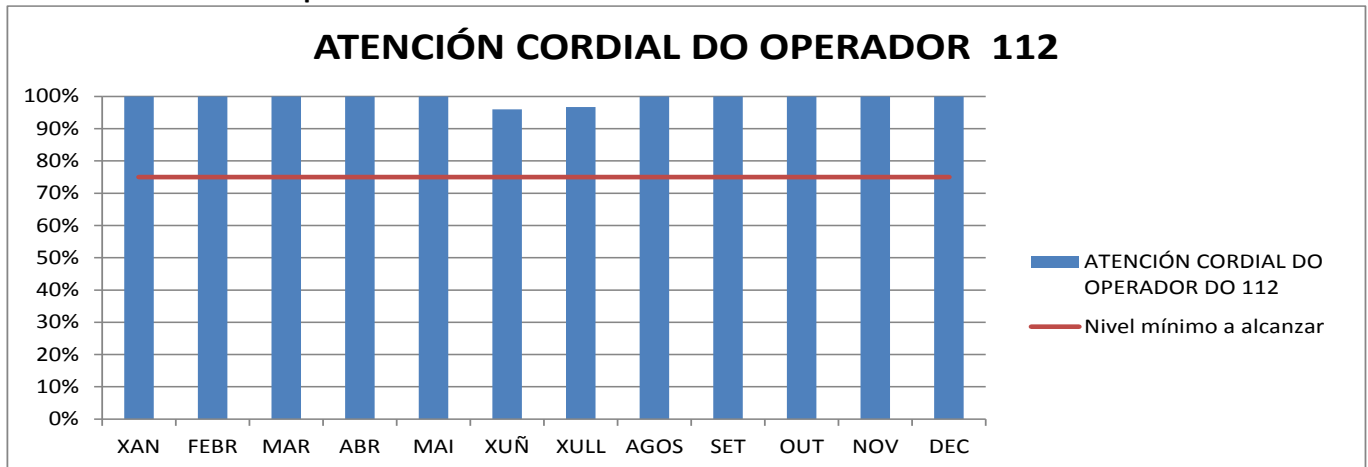
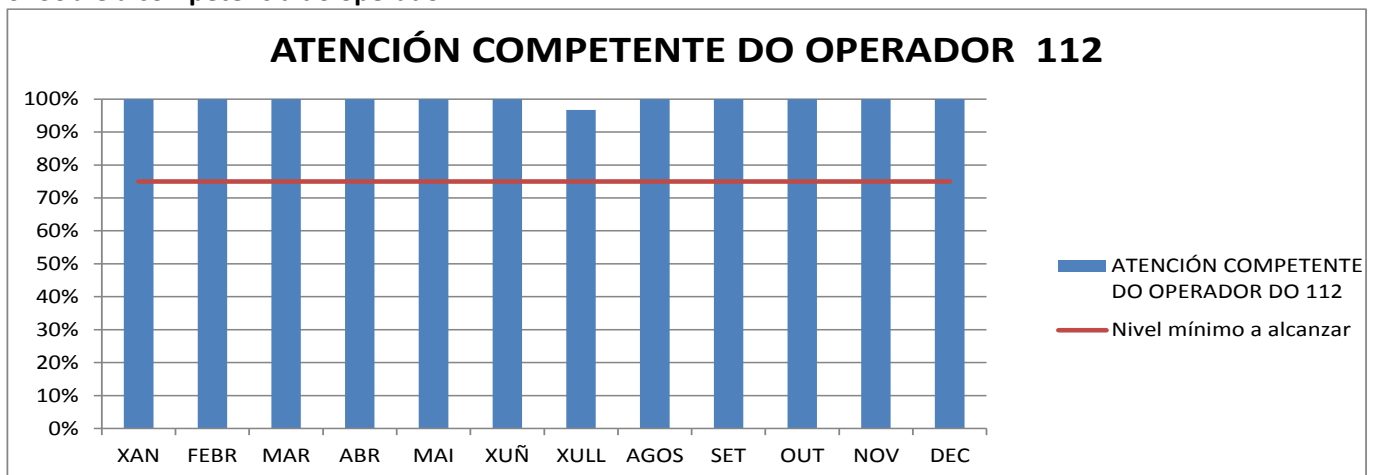
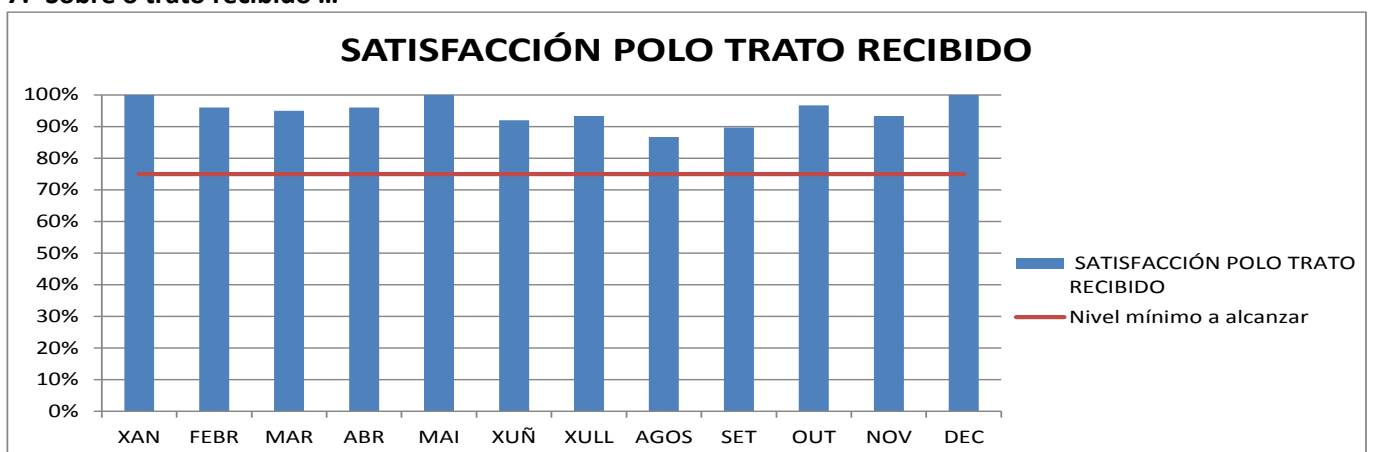


3.-Recibiu a información que necesitaba?



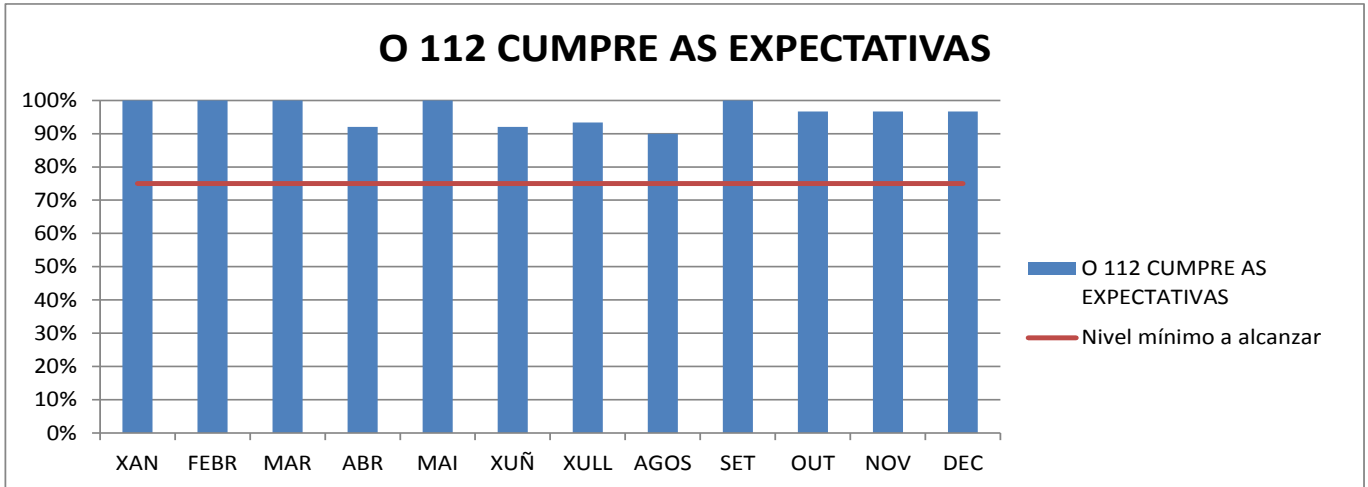
4.-Sobre a duración da conversa ...



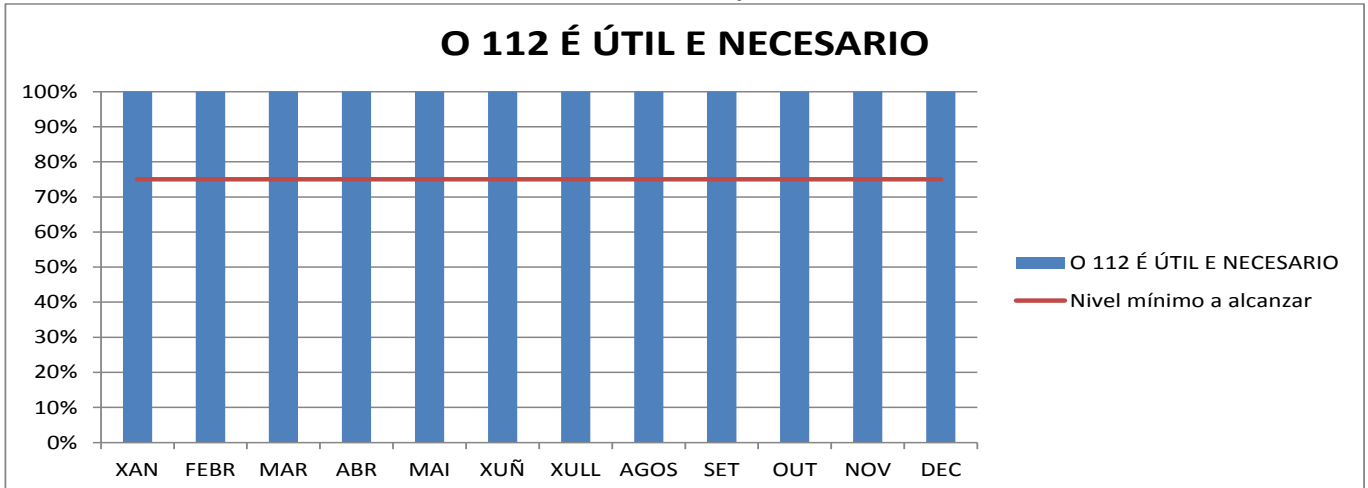
5.-Sobre a atención do operador ...**6.-Sobre a competencia do operador ...****7.- Sobre o trato recibido ...**

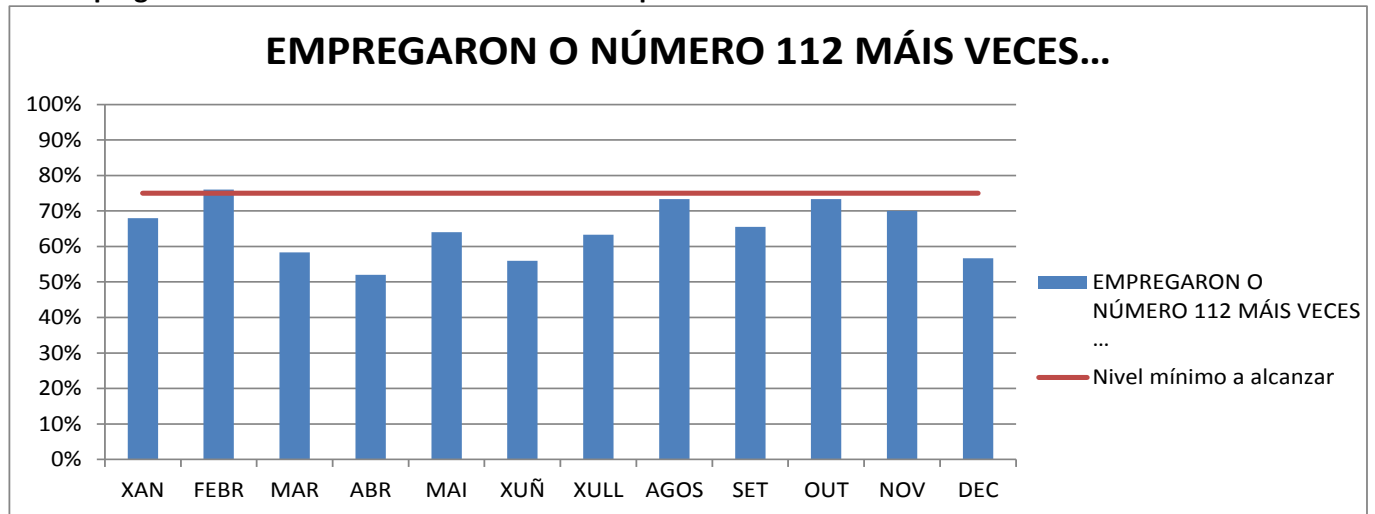
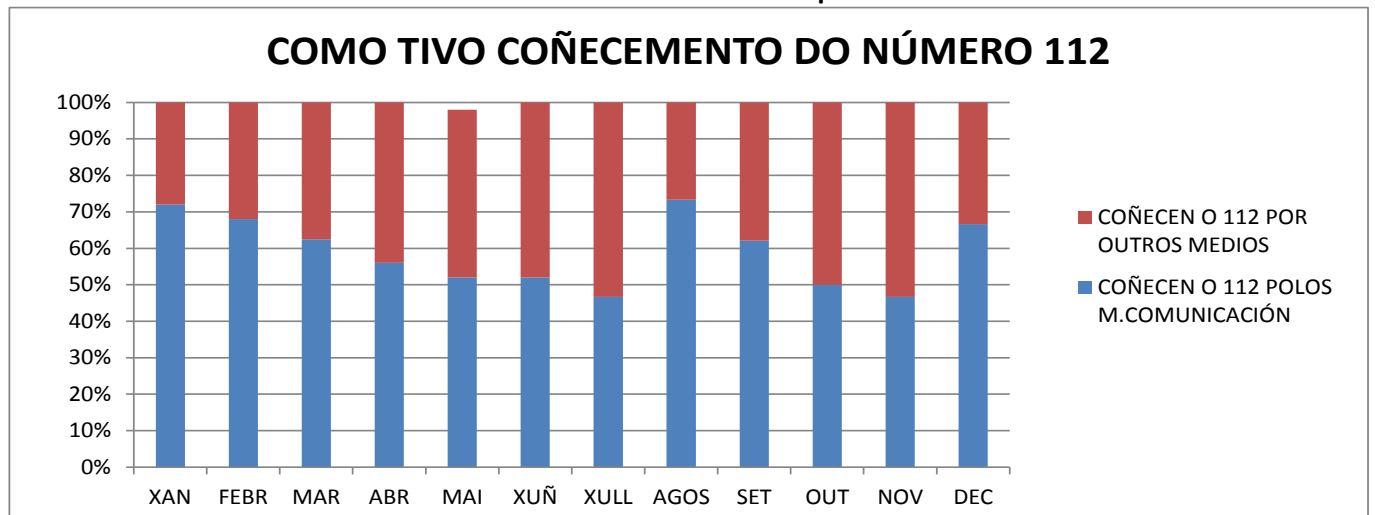


8.-A atención recibida cumpriu as súas expectativas sobre o Servizo de Atención Telefónica de emerxencias a través do 112?

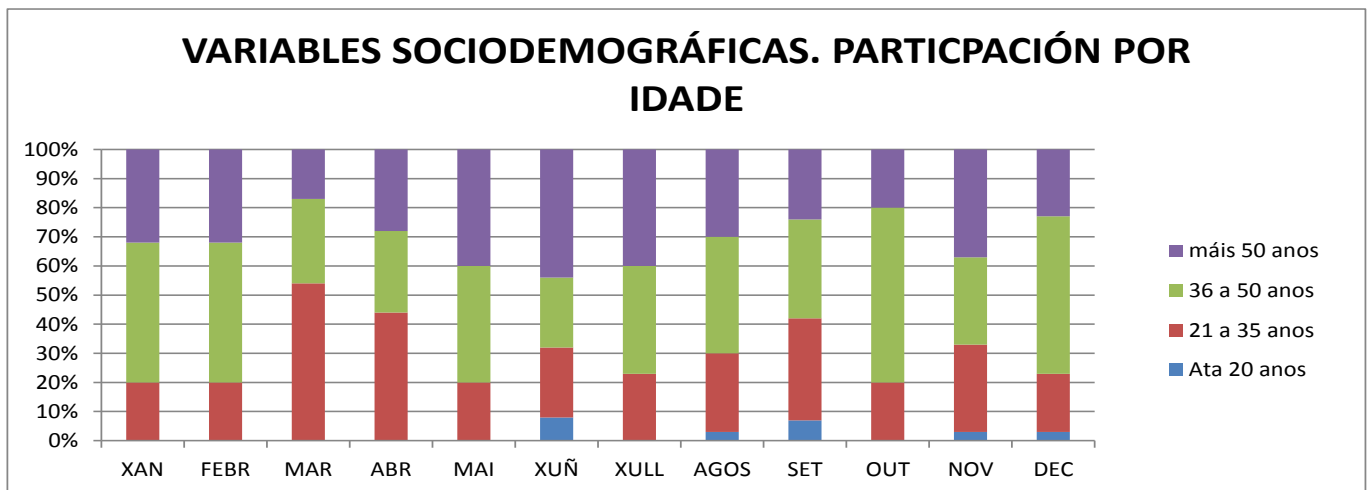
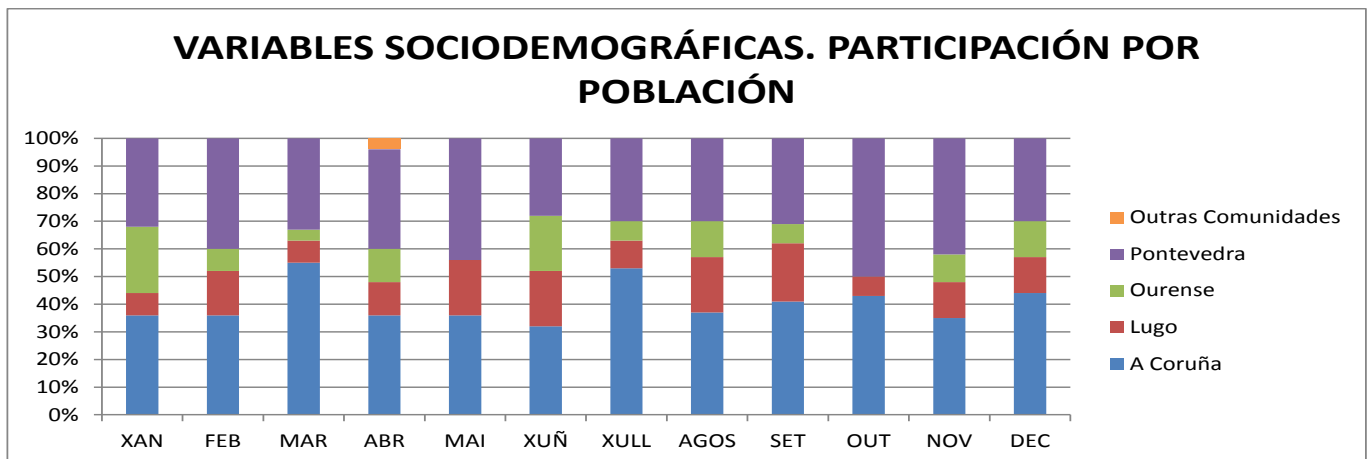
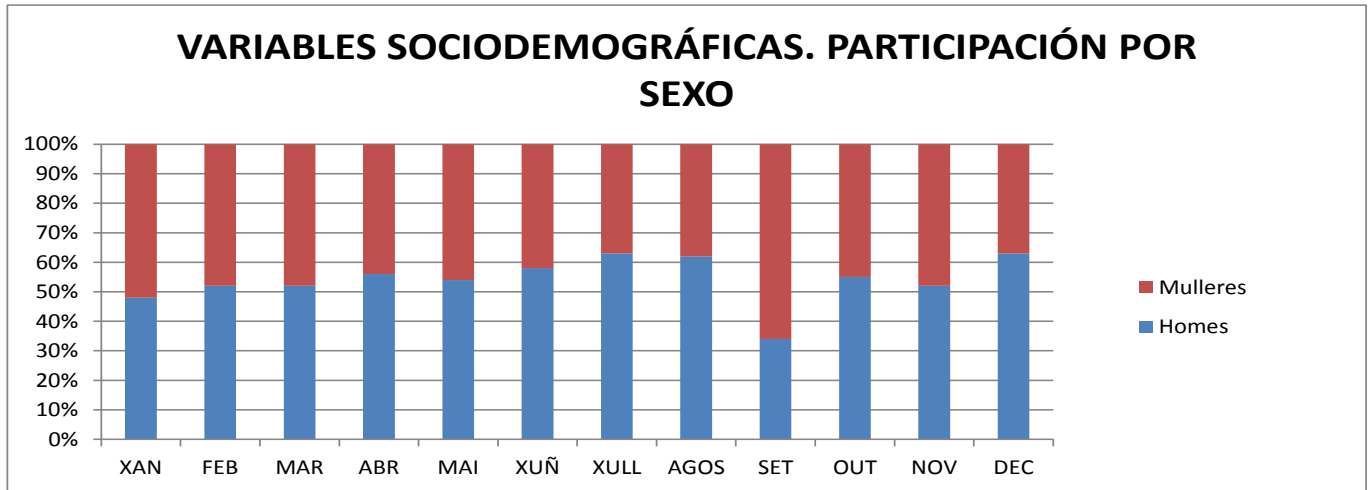


9.- Describiría vostede o número único de emerxencias europeo 112 como útil e necesario?



10.-Empregou o 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

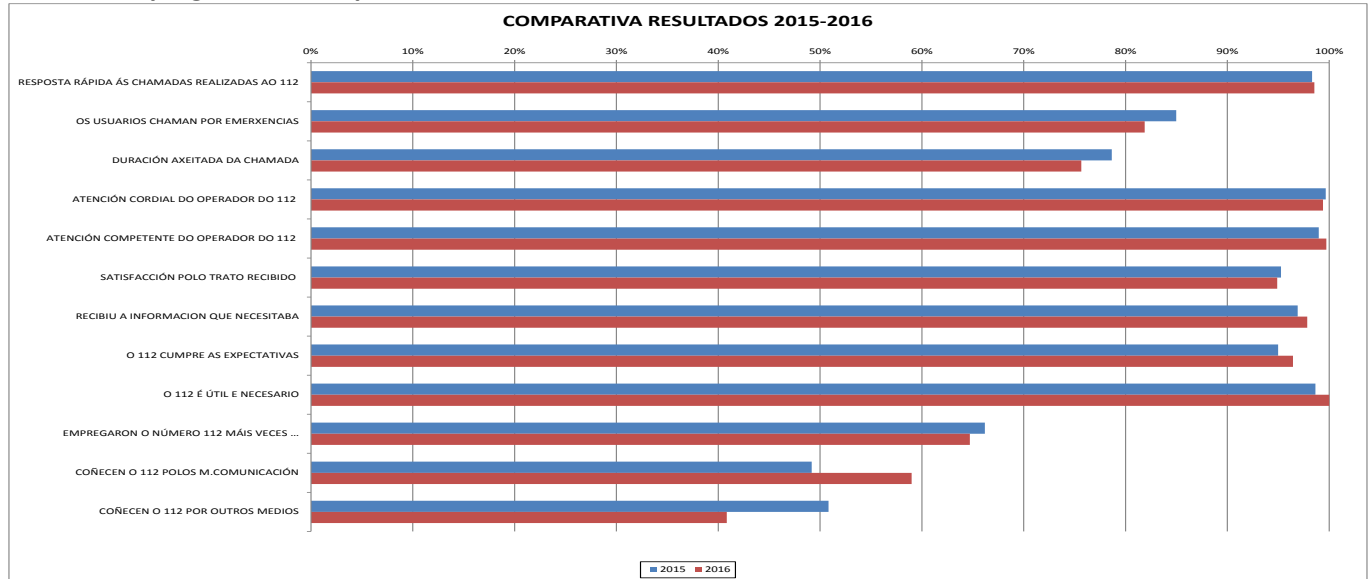




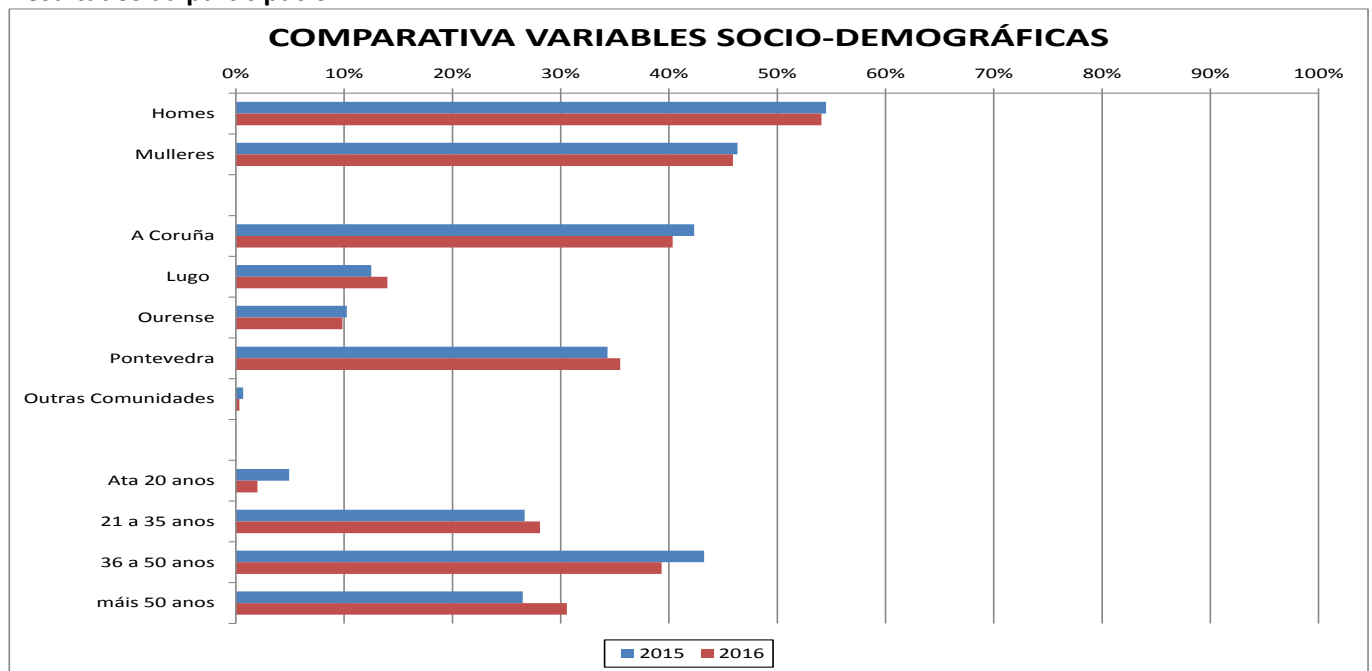
3. EVOLUTIVO ANUAL

Nesta edición inclúese gráfica dos resultados obtidos da enquisa do ano 2016 de forma comparativa cos datos obtidos do ano 2015.

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 comprobación a adaptación dinámica da organización ao entorno no que actúa 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.