

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS



Foto: Jon Ander Rabadán Lezana

Índice

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

C. – CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

Objetivo Principal

Analizar la satisfacción de los atributos en los que se ha estructurado la Dirección de Gestión de Emergencias y Protección Civil de la Diputación Foral de Bizkaia y que conforman los compromisos de la Carta de Servicios.

Objetivos específicos

- Analizar la relación con la Dirección de Gestión de Emergencias y Protección Civil de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Estudiar la satisfacción globalmente y la recomendación de la Dirección de Gestión de Emergencias y Protección Civil de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Profundizar en la valoración pormenorizada de los diferentes aspectos del servicio:
 - Actuación e intervenciones
 - Las características del servicio prestado.
 - La gestión de consultas.
 - Equipamientos.
 - Atención a la persona usuaria.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios.

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

Tipo de estudio	Cuantitativo.
Técnica empleada	Entrevistas Telefónicas.
Universo de análisis	Personas usuarias del Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (BBDD proporcionada por el servicio).
Detalle del planteamiento metodológico	Se han realizado 300 Entrevistas Telefónicas a personas que han utilizado el servicio de prevención, extinción de incendios y salvamento. Esto supone un e= $\pm 5,8\%$ para un nivel de confianza del 95,5% 2σ .
Fecha de realización del trabajo de campo	Abril y Mayo de 2024.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

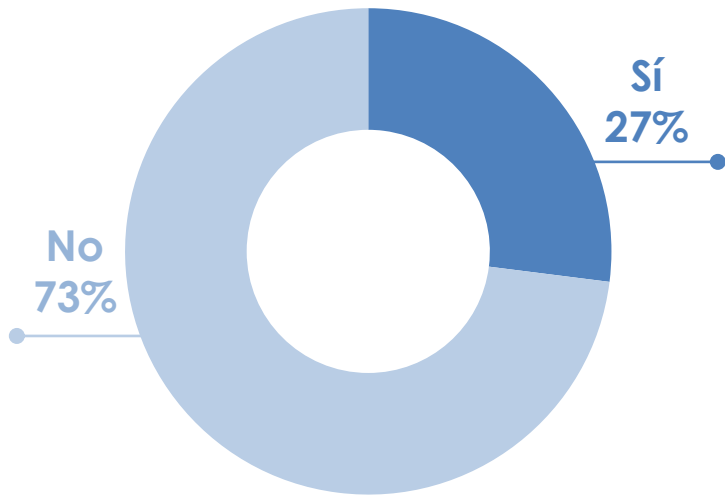
SERVICIOS SOLICITADOS

(POD)¿RECUERDA VD. CONCRETAMENTE HACE CUÁNTO TIEMPO SOLICITÓ LOS SERVICIOS DE BOMBEROS DE LA DFB POR ÚLTIMA VEZ?

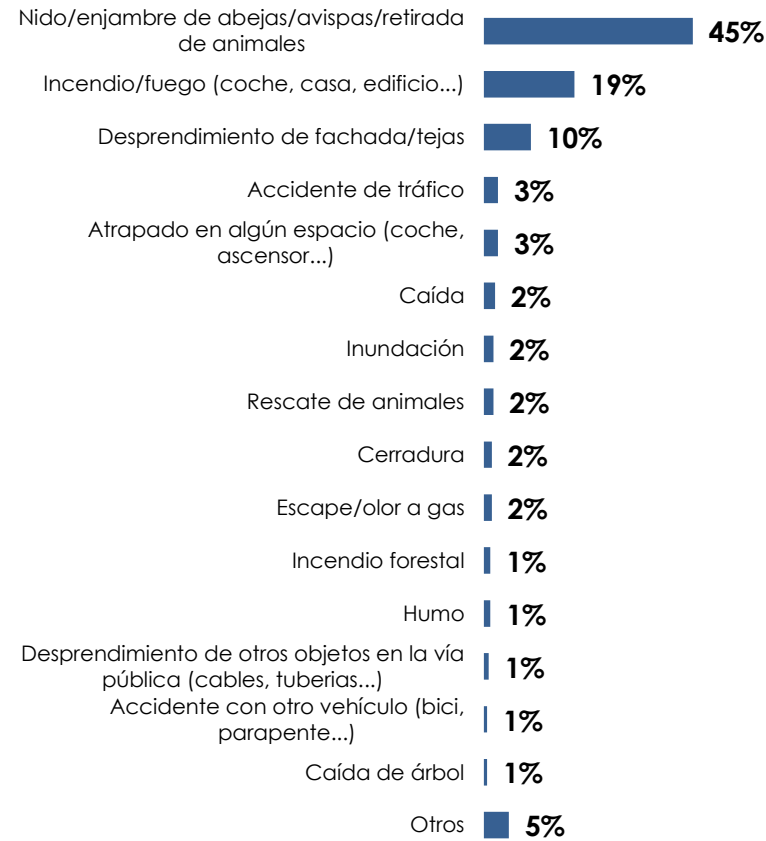


Años	
Hace 1 año o menos	93%
Entre 2 y 3 años	4%
Más de 4 años	3%

(POF) ¿HA TENIDO VD. EN OTRA OCASIÓN ALGÚN OTRO CONTACTO CON EL SERVICIO DE BOMBEROS DE LA DFB?



(POE) ¿POR QUÉ MOTIVO CONTACTÓ VD. CON EL SERVICIO?



Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

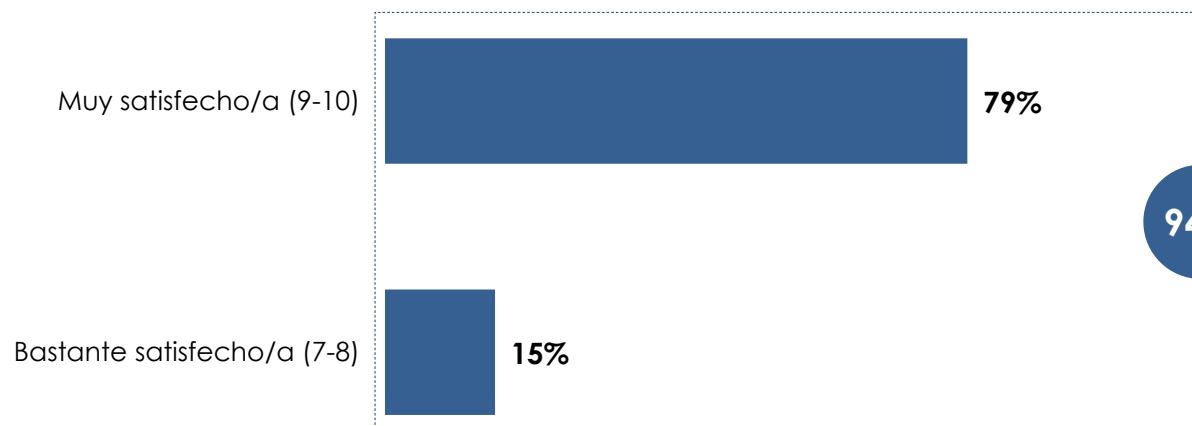
B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



94%

NECESIDAD DEL
SERVICIO OTRA VEZ

Sí

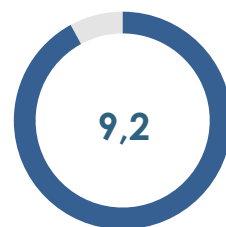
95%

No

94%

Algo satisfecho/a (5-6)

4%

MEDIA
0 — 10

Insatisfecho/a (0-4)

2%

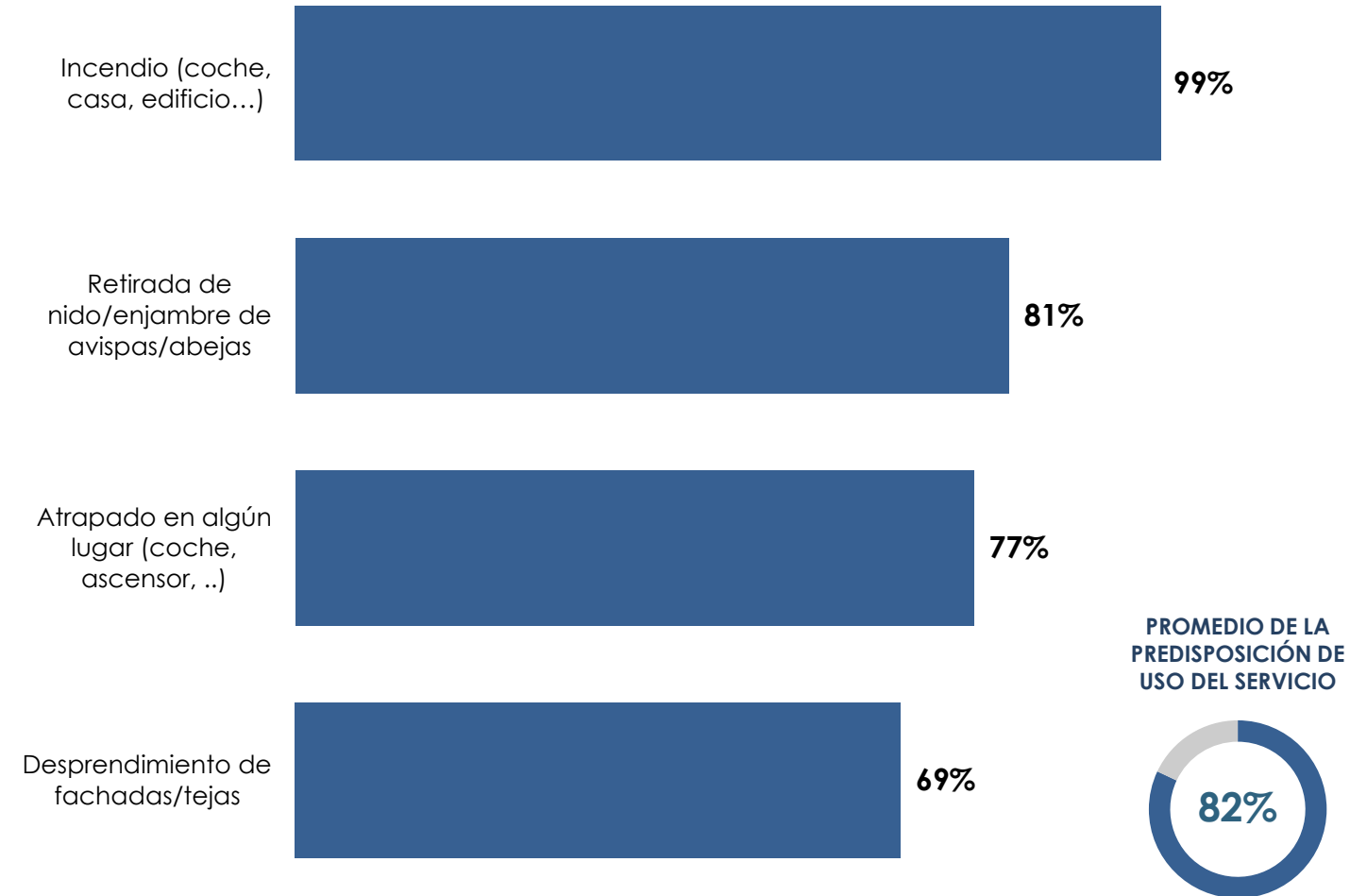
- En cuanto a la **Valoración Global Inicial** del servicio prestado por los bomberos, se observan unos resultados **de satisfacción excelentes**.
- Del **94%** de las personas entrevistadas que les ofrece valoraciones excelentes, el **79%** le otorga puntuaciones del **9 a 10**.

Omitimos los motivos de insatisfacción debido a que la base es de 5 personas

(P1) PARA COMENZAR, ME GUSTARÍA CONOCER HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR LOS BOMBEROS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA?

Base: Total de las personas entrevistadas

NIVEL DE PREDISPOSICIÓN DE USO DEL SERVICIO



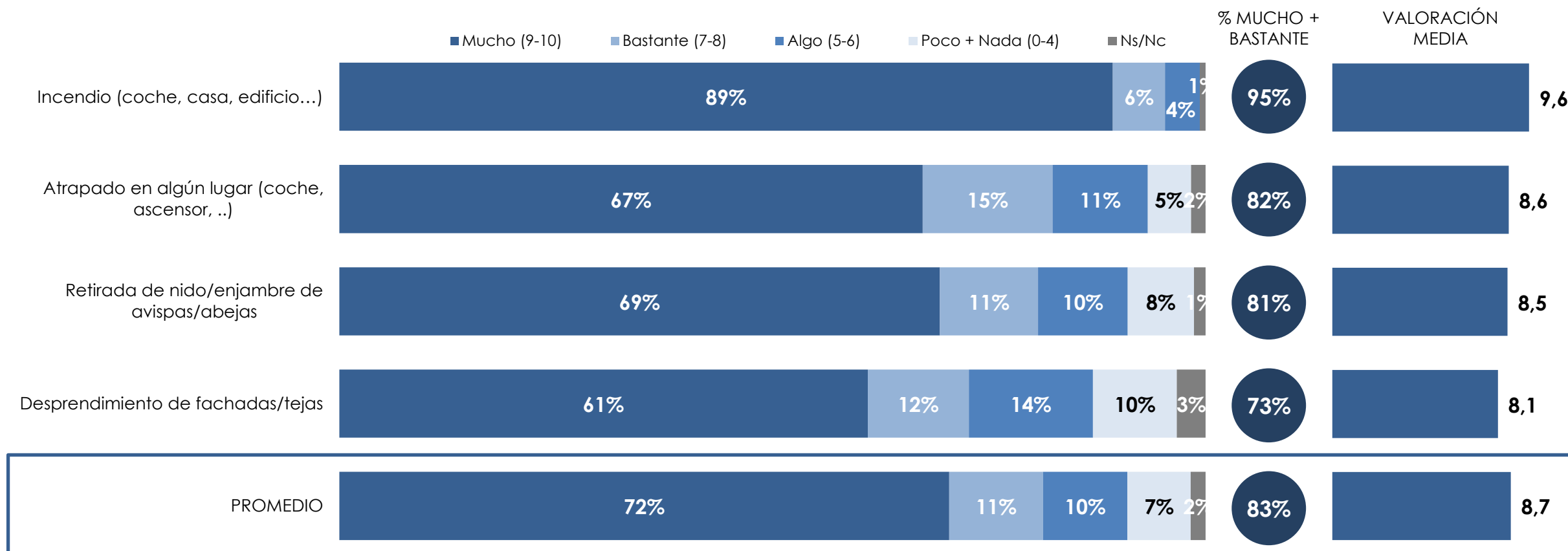
- La **totalidad de las personas** llamarían a los bomberos en **caso de incendio**.
- El contacto con el servicio de emergencias, en caso de **retirada de nidos o enjambres**, sería el **segundo escenario** mencionado por las personas entrevistadas.

(P3) IMAGÍNESE QUE ESTÁ EN UNA SITUACIÓN CONCRETA EN LA QUE NECESITA LA ASISTENCIA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA, CONCRETAMENTE DE LOS SIGUIENTES ESCENARIOS/SITUACIONES QUE LE CITO ¿EN QUÉ SITUACIONES LLAMARÍA A LOS BOMBEROS?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

RECOMENDACIÓN



- Entre todas las situaciones mencionadas se contempla un **elevado nivel de recomendación del servicio**.
- Como hemos observado anteriormente, el **índice más elevado, en este caso de recomendación lo obtiene las situaciones de incendios**.

(P4) Y SI UN AMIGO/A, FAMILIAR, CONOCIDO/A O CONOCIDOS SE ENCONTRARA EN UNA DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA VD. EL SERVICIO DE BOMBEROS PARA ATENDER SU SITUACIÓN?

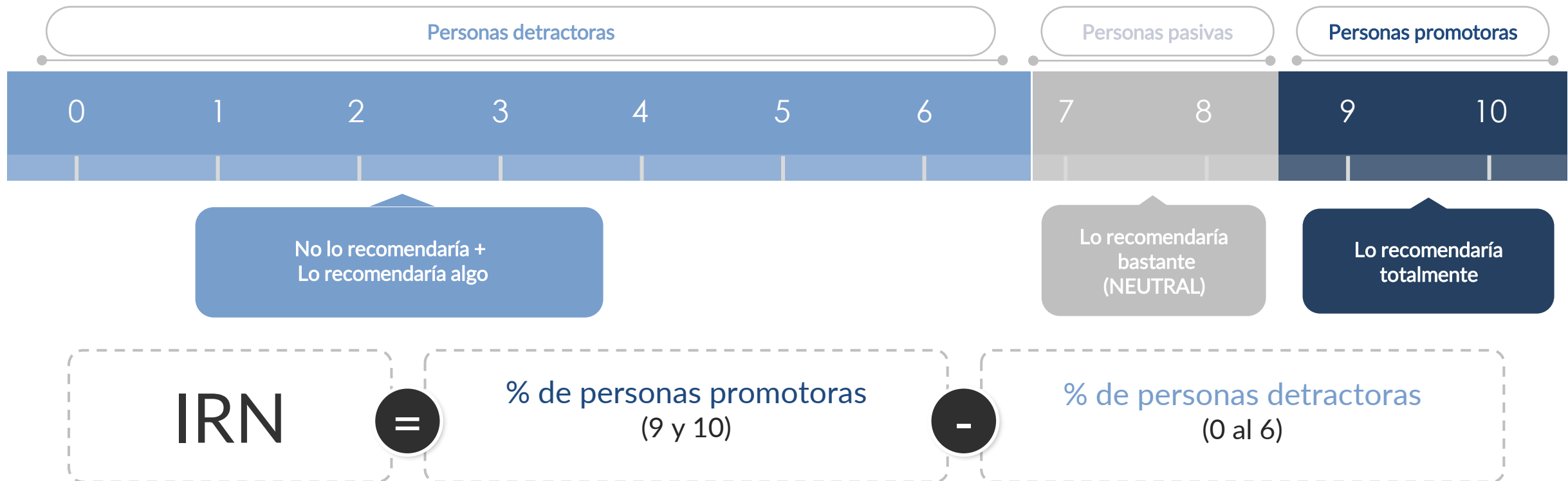
Base: Total de las personas entrevistadas

RECOMENDACIÓN. IRN

- El Índice de Recomendación Neta (IRN)* se obtiene a través de la siguiente pregunta:

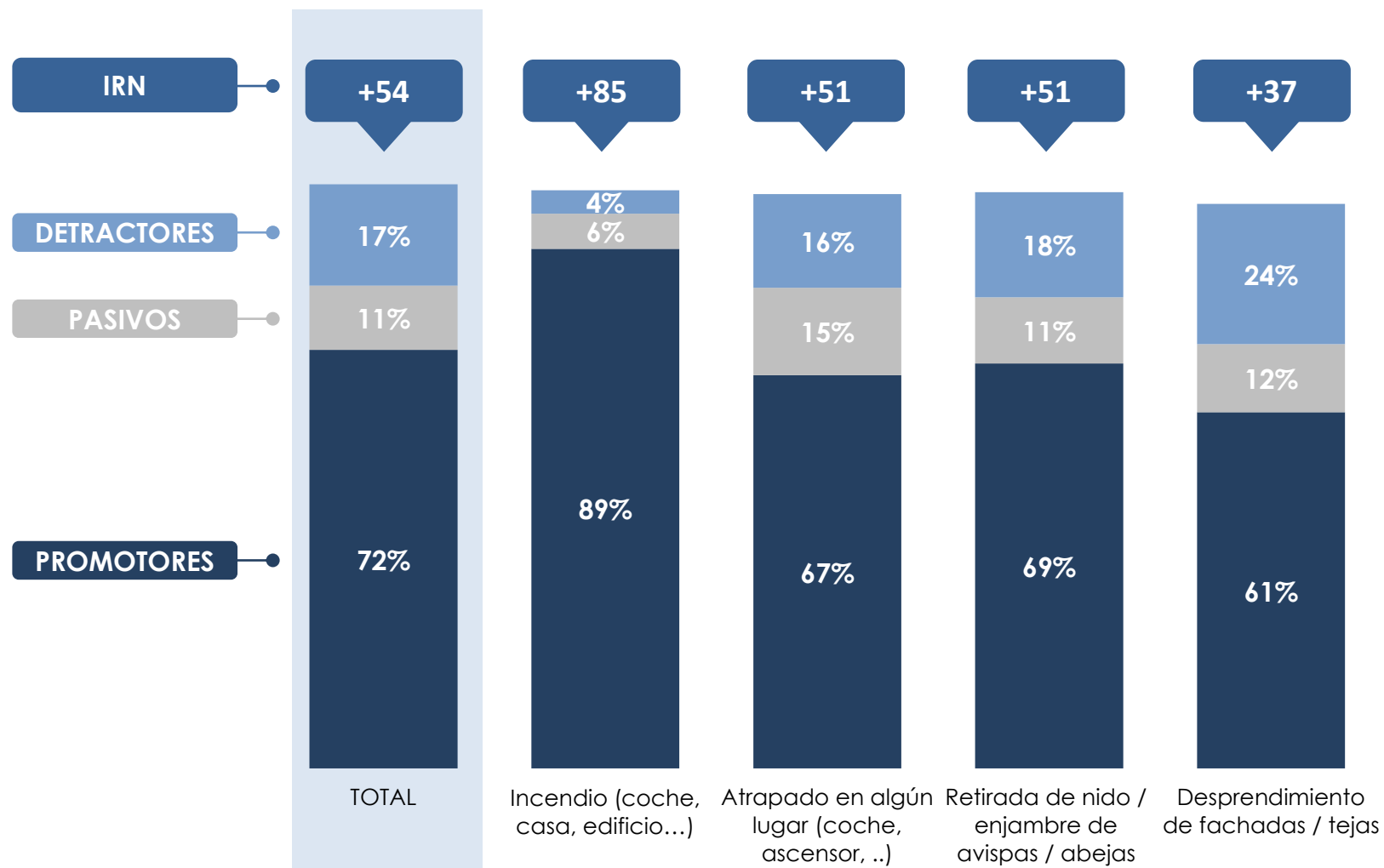
EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN NETA (IRN)
En una escala de 0 a 10, ¿En qué medida recomendaría ?

- En función de esta respuesta, categorizamos a las personas usuarias en los siguientes segmentos:



* Net Promoter Score (NPS) en inglés.

RECOMENDACIÓN. IRN



- El IRN es un índice de gran exigencia para cualquier producto y/o servicio analizado y en la medida que sus resultados se acercan o superan el 0%, podemos decir que éstos son positivos.
- El **IRN** es **muy favorable**, siendo de **+54** para el total de los servicios de emergencia analizados.
- En el caso de los **incendios**, como llevamos viendo hasta ahora, el **índice** se muestra **más elevado (+85)**.

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "No lo recomendaría en absoluto" y 10 "Lo recomendaría totalmente".

(P4) Y SI UN AMIGO/A, FAMILIAR, CONOCIDO/A O CONOCIDOS SE ENCONTRARA EN UNA DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA VD. EL SERVICIO DE BOMBEROS PARA ATENDER SU SITUACIÓN?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

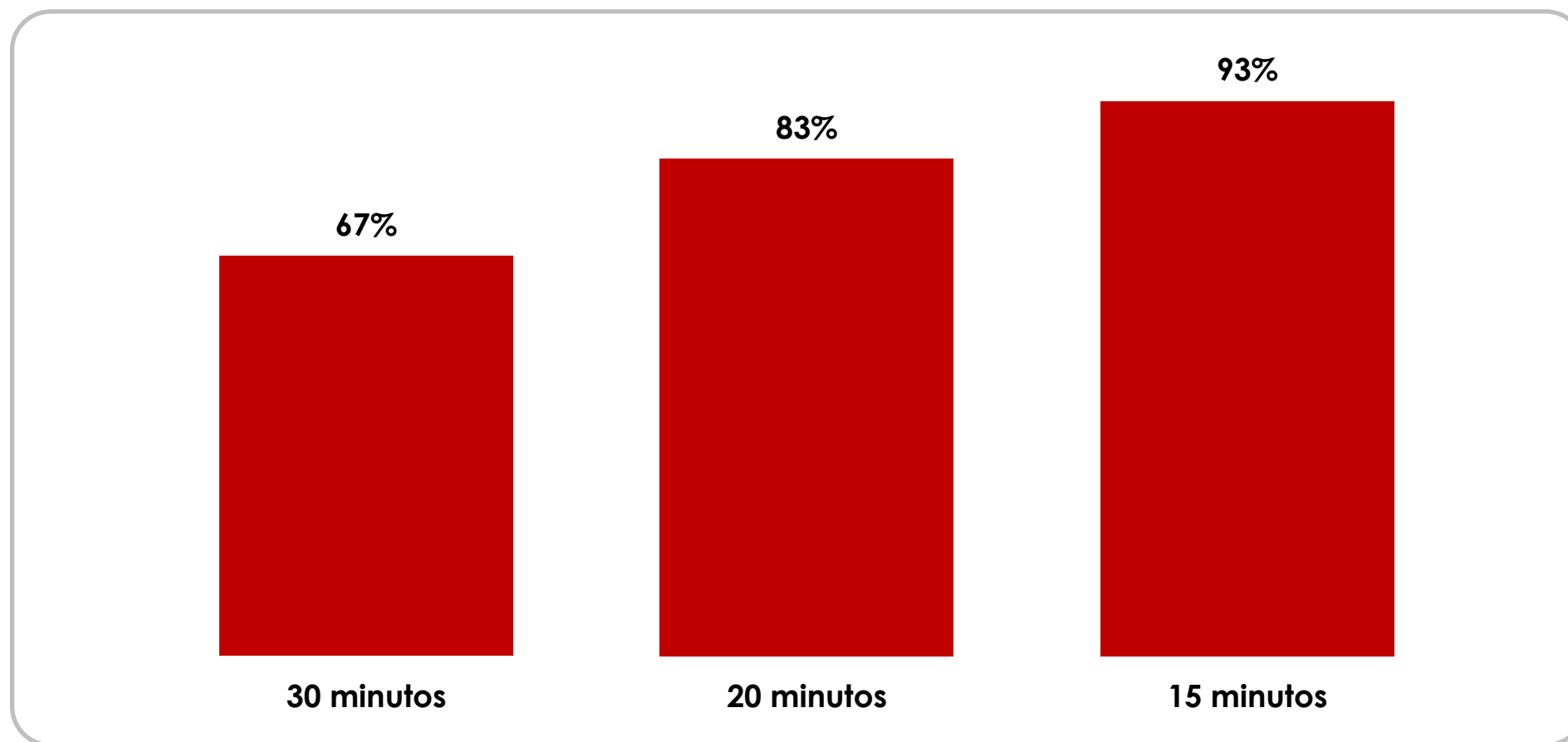
B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

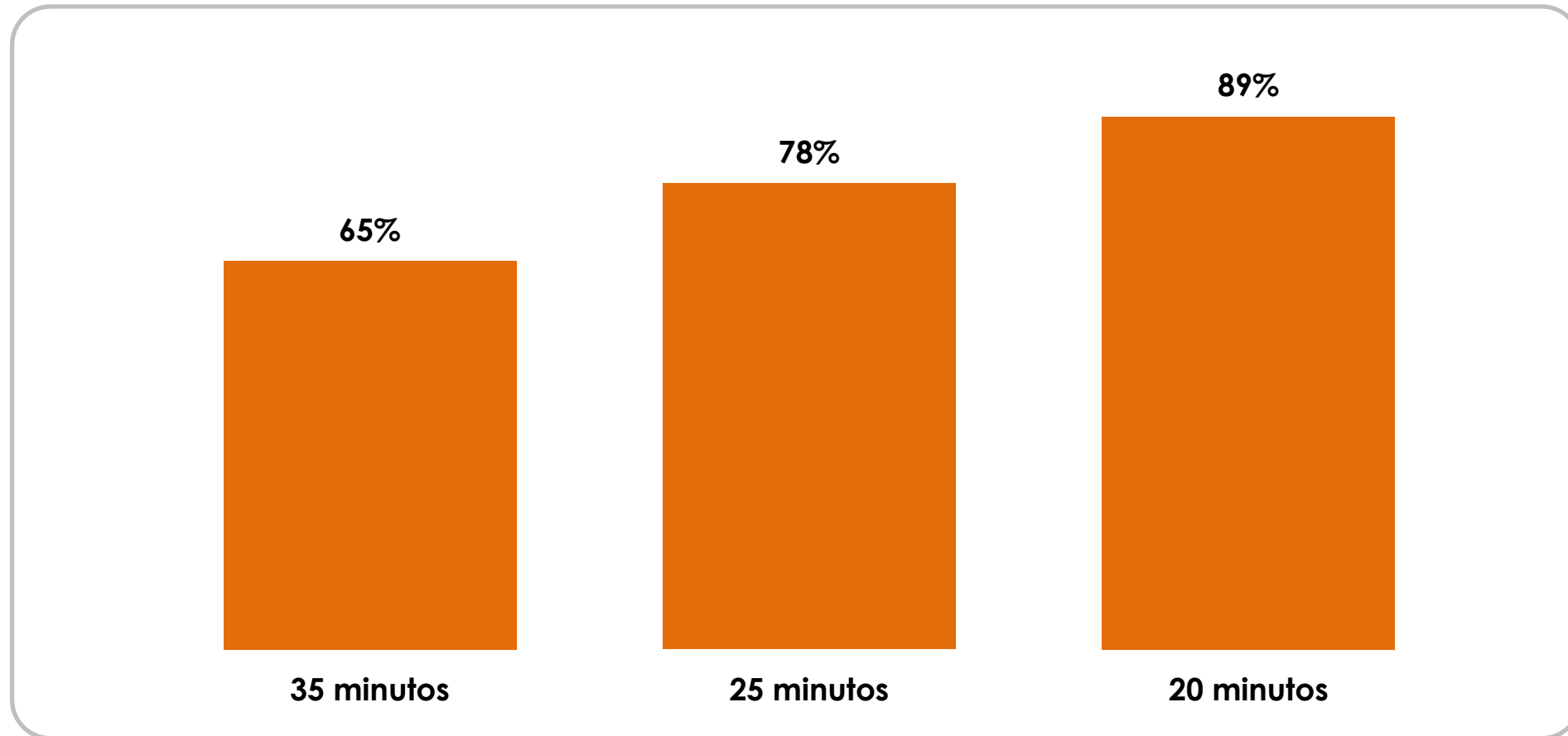
LOS PLAZOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DURANTE LA INTERVENCIÓN-RIESGO ALTO



(P7A) IMAGÍNESE UN CASO DE ALTO RIESGO POR EL QUE TIENE QUE INTERVENIR LOS BOMBEROS, POR EJEMPLO, UN INCENDIO (URBANO, INDUSTRIAL, RURAL), AVISO DE ARTEFACTOS EXPLOSIVOS O UN ACCIDENTE DE TRÁFICO EN EL QUE HAY PERSONAS ATRAPADAS O CON MERCANCÍAS PELIGROSAS. UNA VEZ QUE LOS BOMBEROS HAN RECIBIDO EN SU CENTRO DE OPERACIONES LA NECESIDAD DE INTERVENIR, ¿HASTA QUÉ PUNTO LE PARECERÍA A VD. ADECUADO QUE LOS BOMBEROS SE DESPLAZASEN DESDE QUE RECIBEN EL AVISO HASTA LLEGAR AL LUGAR DE LA INTERVENCIÓN EN UN TIEMPO DE ... MINUTOS O MENOS?

Base: Total de las personas entrevistadas

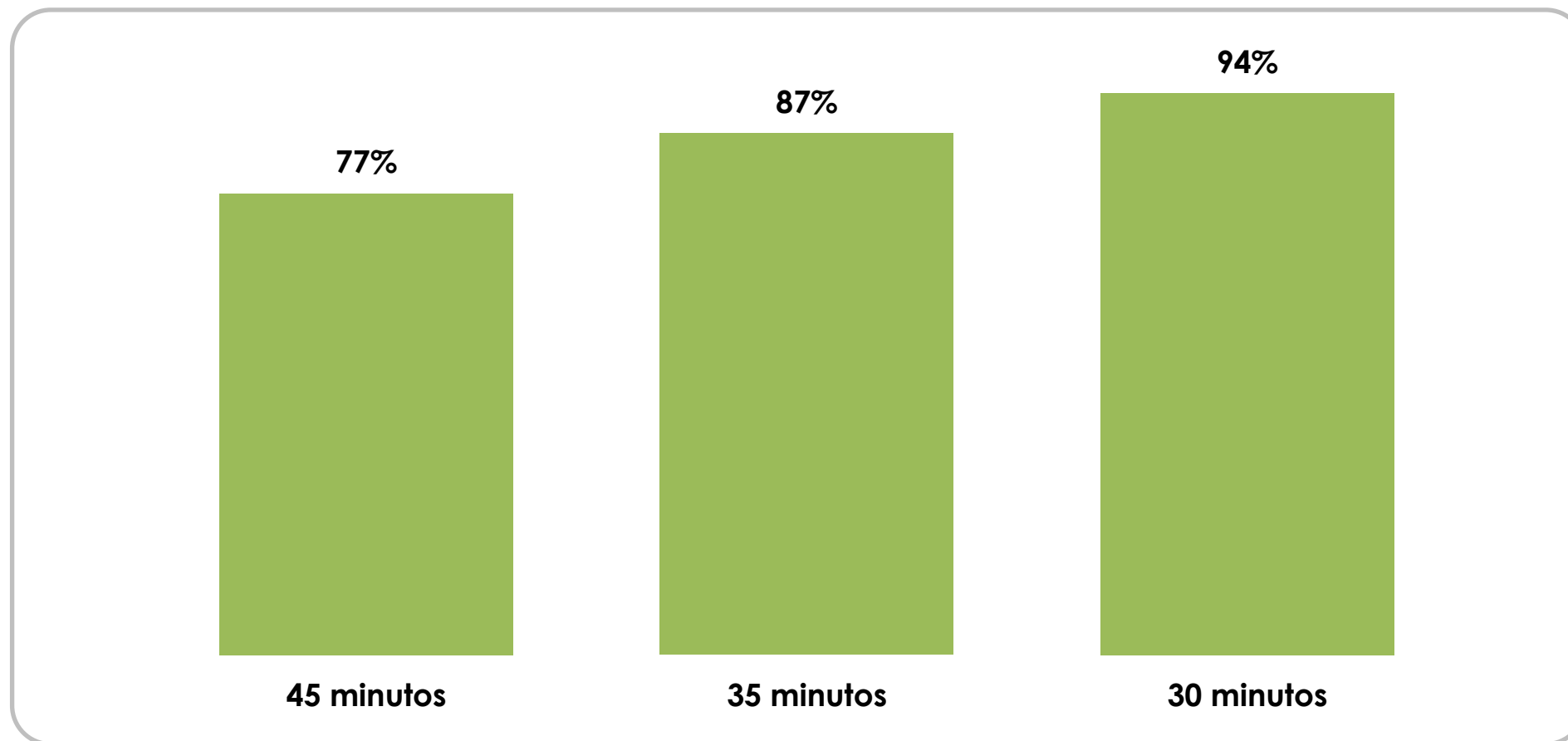
LOS PLAZOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DURANTE LA INTERVENCIÓN-RIESGO MEDIO



(P7B) IMAGÍNESE UN CASO DE RIESGO MEDIO POR EL QUE TIENEN QUE INTERVENIR LOS BOMBEROS, POR EJEMPLO, EL ACCESO A UNA VIVIENDA EN LA QUE HAY UN RIESGO DE INCENDIO O PERSONAS QUE SE HAN QUEDADO DENTRO, RESCATES URBANOS O FUGAS DE GAS. UNA VEZ QUE LOS BOMBEROS HAN RECIBIDO EN SU CENTRO DE OPERACIONES LA NECESIDAD DE INTERVENIR, ¿HASTA QUÉ PUNTO LE PARECERÍA A VD. ADECUADO QUE LOS BOMBEROS SE DESPLAZASEN DESDE QUE RECIBEN EL AVISO HASTA LLEGAR AL LUGAR DE LA INTERVENCIÓN EN UN TIEMPO DE DE ... MINUTOS O MENOS?

Base: Total de las personas entrevistadas

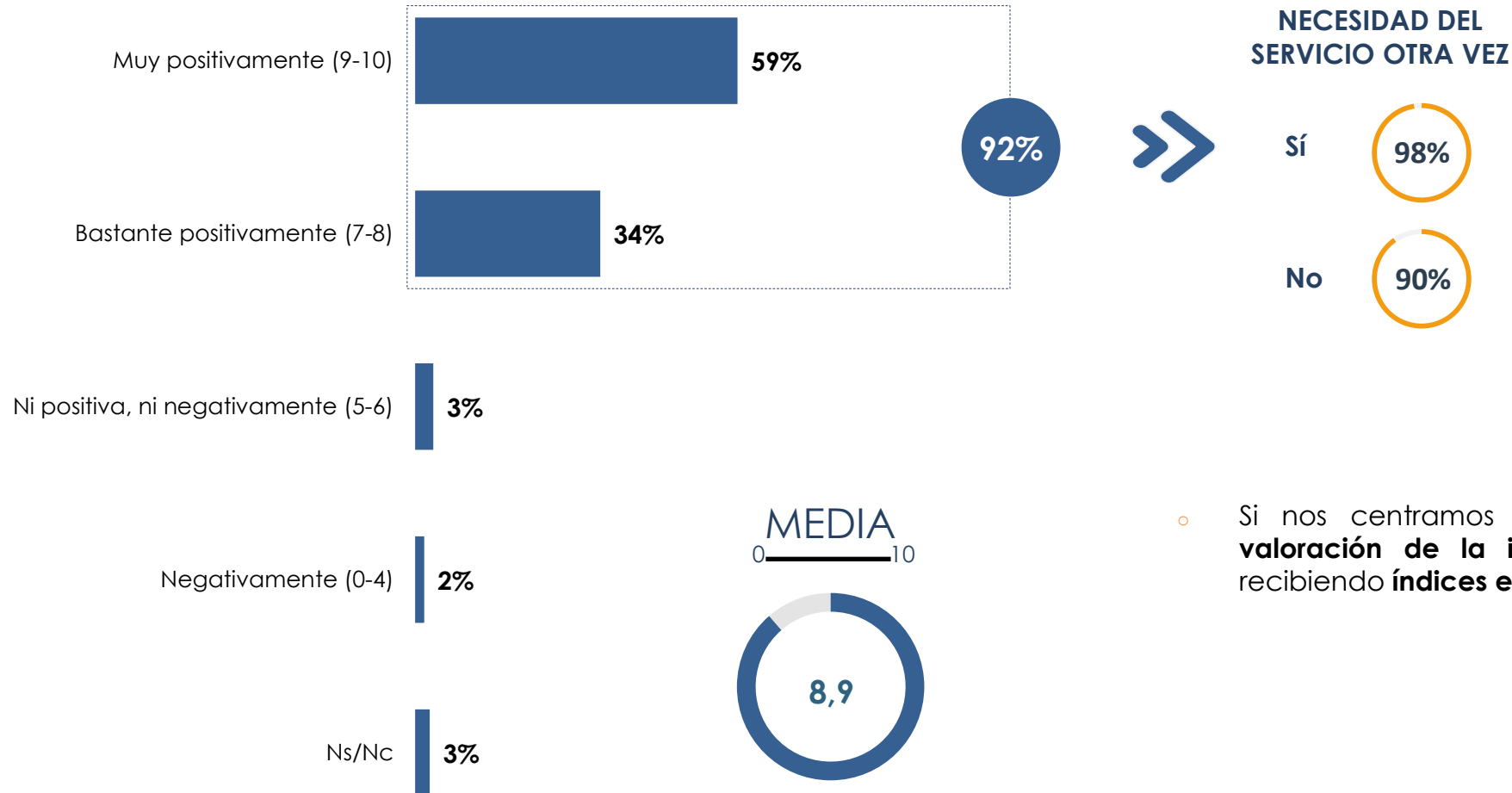
LOS PLAZOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DURANTE LA INTERVENCIÓN-RIESGO BAJO



(P7C1) IMAGÍNESE UN CASO DE RIESGO BAJO POR EL QUE TIENEN QUE INTERVENIR LOS BOMBEROS, POR EJEMPLO, EL ACCESO A UNA VIVIENDA EN LA QUE NO HAY NADIE DENTRO, RETIRADA DE ELEMENTOS CONSTRUCTIVOS CON RIESGO DE CAÍDA, ... UNA VEZ QUE LOS BOMBEROS HAN RECIBIDO EN SU CENTRO DE OPERACIONES LA NECESIDAD DE INTERVENIR, ¿HASTA QUÉ PUNTO LE PARECERÍA A VD. ADECUADO QUE LOS BOMBEROS SE DESPLAZASEN DESDE QUE RECIBEN EL AVISO HASTA LLEGAR AL LUGAR DE LA INTERVENCIÓN EN UN TIEMPO DE ... MINUTOS O MENOS?

Base: Total de las personas entrevistadas

VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

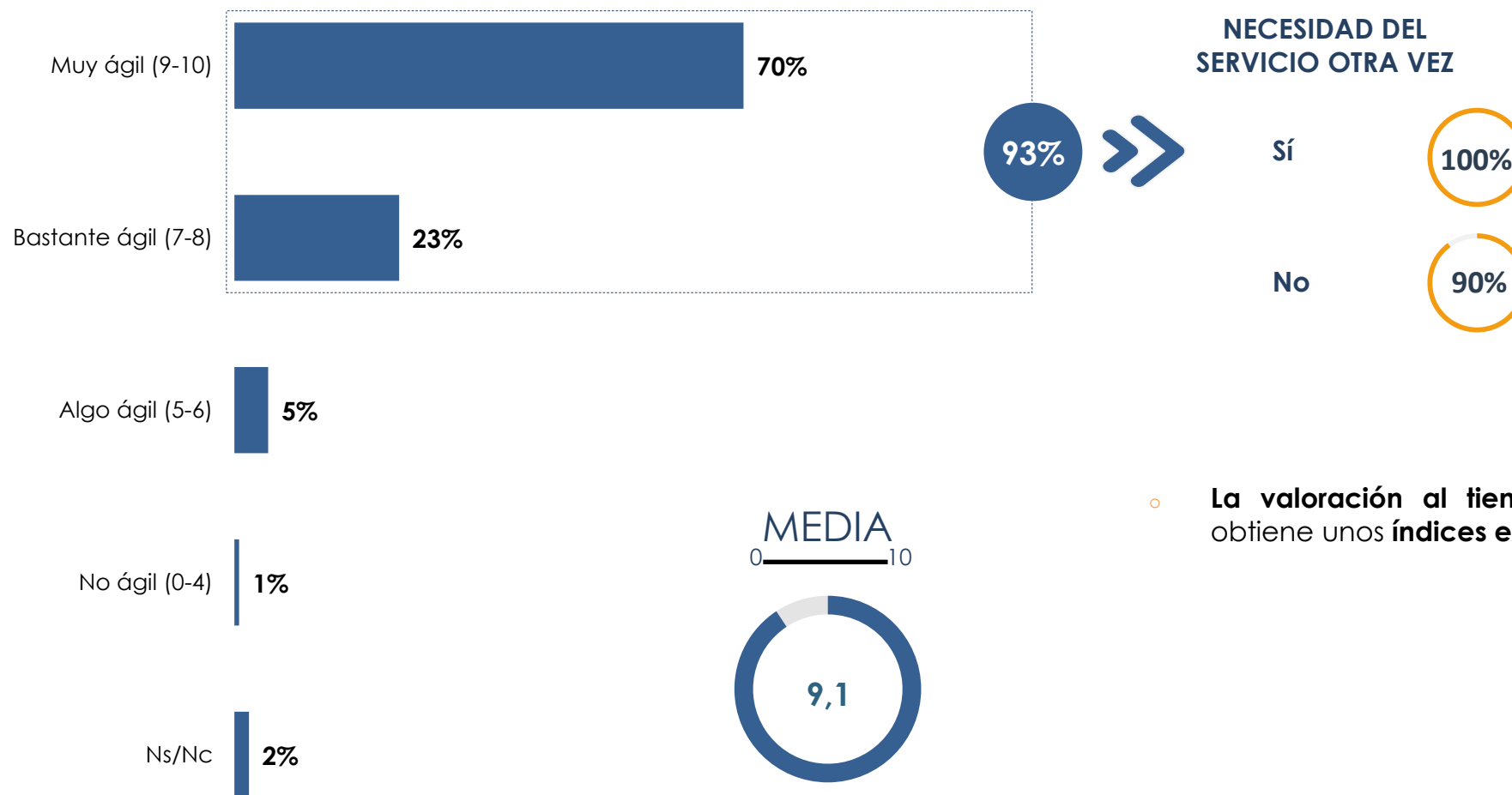


- Si nos centramos en las situaciones no urgentes, la **valoración de la intervención** de los bomberos sigue recibiendo **índices excelentes**.

(P8) LOS BOMBEROS TAMBIÉN REALIZAN INTERVENCIONES QUE NO SON URGENTES POR SUS CARACTERÍSTICAS (LA RETIRADA DE ARBOLES, NIDOS DE AVISPAS) O INTERVENCIONES EN LAS QUE EL TIEMPO DE RESPUESTA PUEDE SER PROLONGADO POR LA DIFICULTAD DE ACCESO (INCENDIOS FORESTALES Y RESCATES DE DIFÍCIL ACCESO). ¿CÓMO VALORA VD. LA INTERVENCIÓN DE LOS BOMBEROS EN ESTAS INTERVENCIONES? DE 0, MUY NEGATIVAMENTE A 10, MUY POSITIVAMENTE.

Base: Total de las personas entrevistadas

VALORACIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO PRESTADO

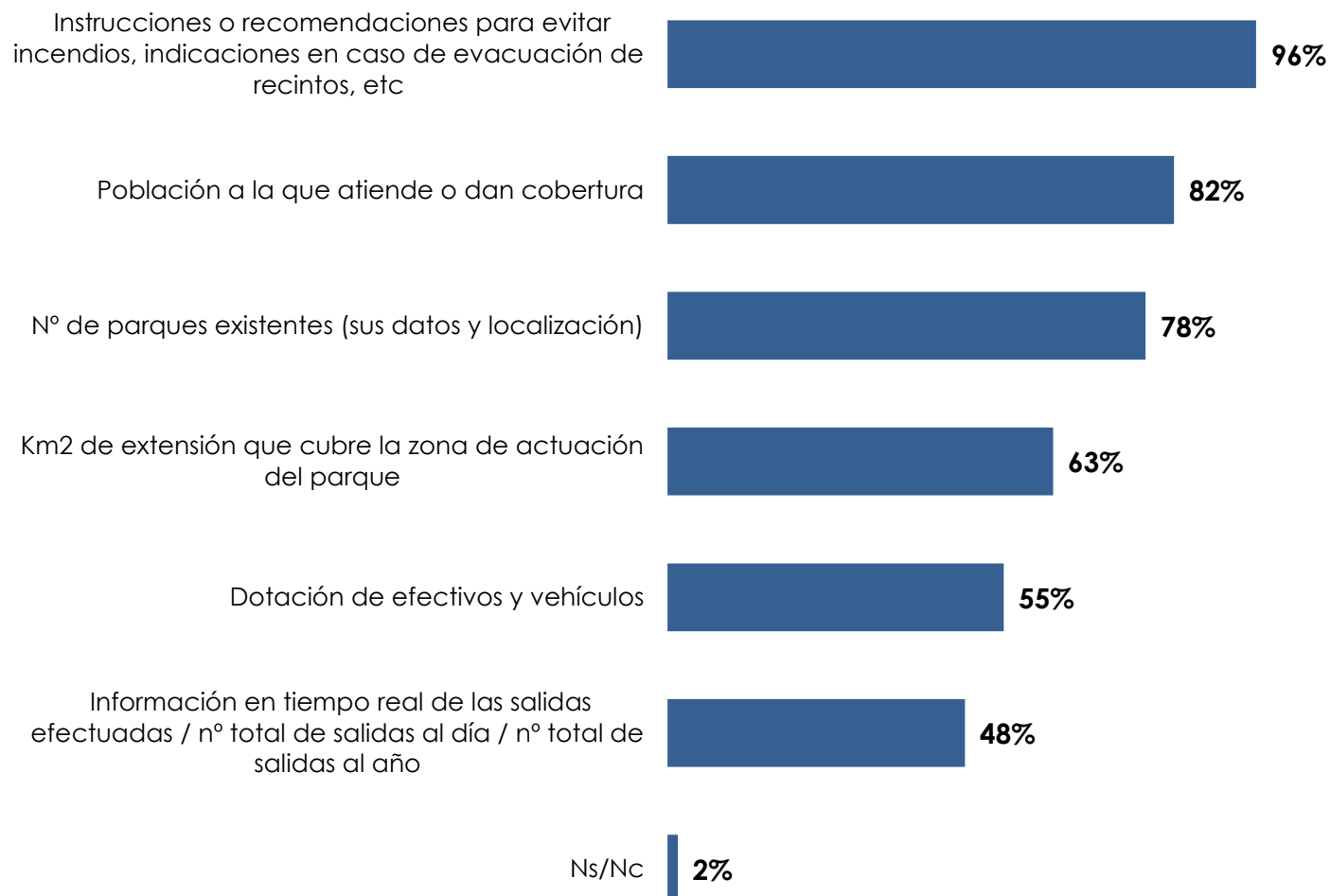


- La valoración al tiempo de respuesta de los bomberos obtiene unos índices excelentes.

(P9) VOLVIENDO A SU CASO CONCRETO Y TENIENDO PRESENTE EL RIESGO ASOCIADO AL MOTIVO POR EL QUE VD. SE PUSO EN CONTACTO CON EL SERVICIO, ¿CÓMO VALORA VD. EL PLAZO DE RESPUESTA DE LOS BOMBEROS? DE 0, NADA ÁGIL A 10, MUY ÁGIL.

Base: Total de las personas entrevistadas

INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE BOMBEROS

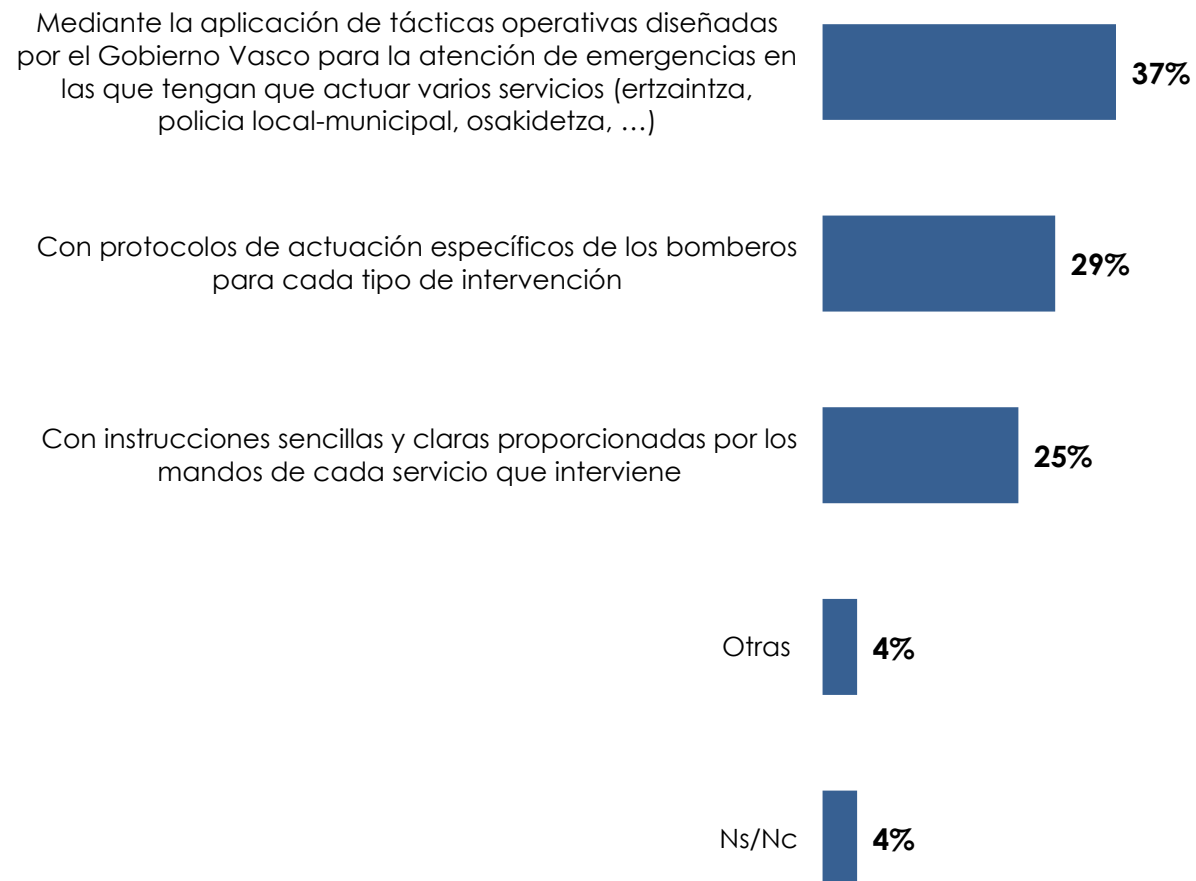


- Observamos **la totalidad de las personas** creen que se debe ofrecer **instrucciones o recomendaciones para evitar situaciones** como incendios o posibles **indicaciones en caso de evacuación** (recintos, etc.)
- Por otro lado, se menciona la necesidad de proporcionar **información sobre la población que el servicio de bomberos atiende.**
- Y, por último, estaría aquella **información a tiempo real de las salidas** del servicio de bomberos.

(P5) ¿QUÉ INFORMACIÓN CREE VD. QUE DEBERÍA PROPORCIONAR EL SERVICIO DE BOMBEROS SOBRE SU FUNCIONAMIENTO?

Base: Total de las personas entrevistadas

LA ACTUACIÓN CONJUNTA

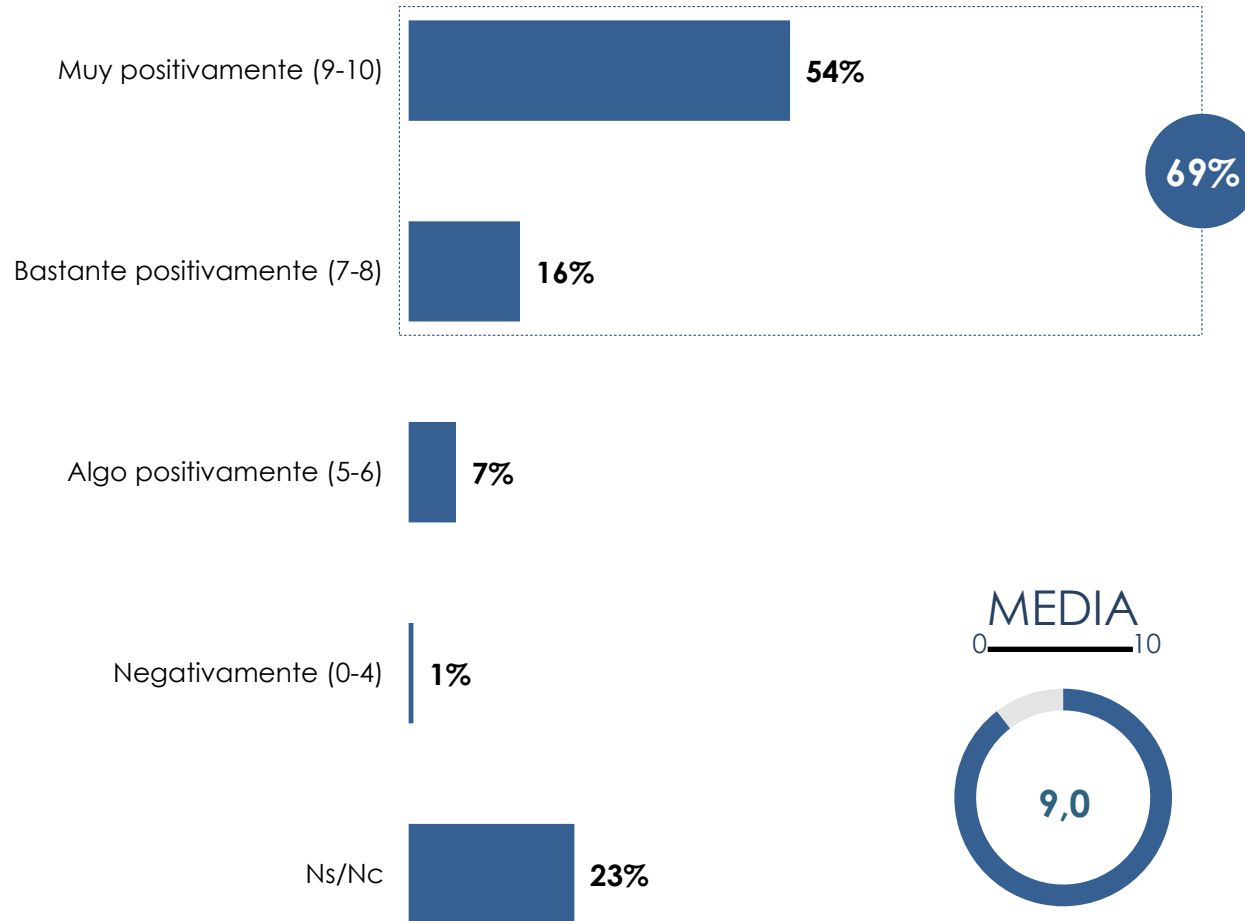


- El 37% de las personas usuarias menciona que, para **ofrecer una buena actuación**, sería **conveniente que los servicios actuasen de manera conjunta mediante tácticas operativas diseñadas por el Gobierno Vasco**.
- En un **segundo lugar**, las personas usuarias señalan que sería **adecuada la creación de protocolos de actuación específicos** para cada tipo de intervención que lleven a cabo.
- **Por último**, un **25%** considera adecuada la existencia de **instrucciones sencillas y claras proporcionadas por los mandos de cada servicio que interviene**.

(P11) SI PARA LA ATENCIÓN DE DETERMINADA INCIDENCIA FUESE NECESARIA LA PARTICIPACIÓN DE OTROS SERVICIOS ADICIONALES (ERTZAINZA, POLICÍA LOCAL - MUNICIPAL, OSAKIDETZA,...), ¿CONSIDERARÍA VD. ADECUADO QUE ESTOS SERVICIOS TRABAJASEN CONJUNTAMENTE PARA PROPORCIONAR UNA BUENA ACTUACIÓN ...?

Base: Total de las personas entrevistadas

VALORACIÓN DE LA COORDINACIÓN CON EL RESTO DE LAS AGENCIAS



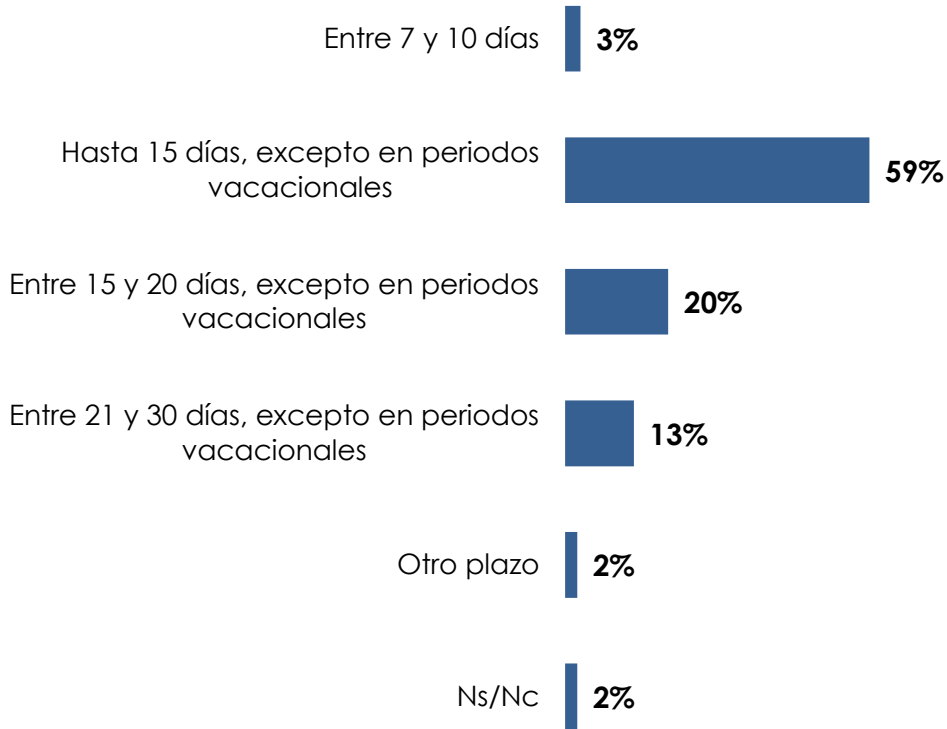
- El **69%** valora bastante o muy positivamente la coordinación entre agencias en sus casos concretos.
- Obteniendo una **media de 9,0** en una valoración del 0 al 10.

(P11B) EN SU CASO CONCRETO, ¿CÓMO VALORA LA COORDINACIÓN DE LOS BOMBEROS CON EL RESTO DE AGENCIAS (ERTZAINZA, OSAKIDETZA,...) IMPLICADAS?

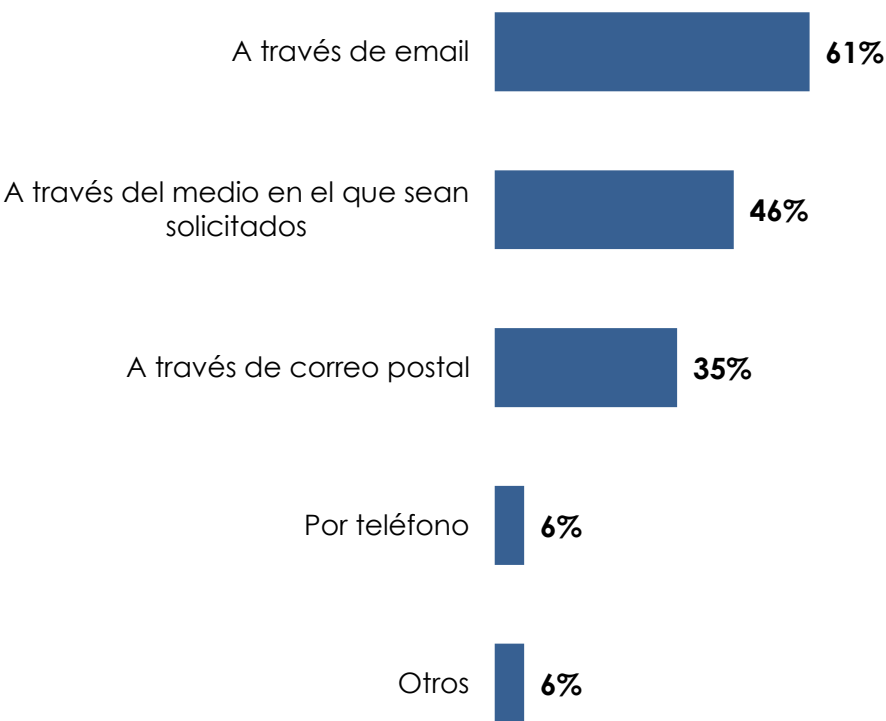
Base: Total de las personas entrevistadas

PLAZO DE TIEMPO PARA RECIBIR LOS INFORMES ACERCA DE LA INTERVENCIÓN

PLAZO DE ESPERA ADECUADO PARA RECIBIR LOS INFORMES



CANAL ADECUADO PARA RECIBIR LOS INFORMES



- Una gran mayoría de las entrevistadas/os declaran **que el plazo no debería superar los 15 días para poder recibir el informe solicitado**, y que, además, este informe debería de proporcionarse principalmente a través del email.

(P13) ¿EN CASO DE QUE LAS PERSONAS USUARIAS SOLICITEN UN INFORME DE LA INTERVENCIÓN, ¿QUÉ PLAZO DE TIEMPO SERÍA NORMAL ESPERAR PARA RECIBIR LOS INFORMES ACERCA DEL SINIESTRO, ACTUACIÓN O INTERVENCIÓN?

Base: Total de las personas entrevistadas

(P13A) Y ¿A TRAVÉS DE QUE CANALES CONSIDERA VD. QUE SE DEBERÍAN DE REMITIR LOS INFORMES ACERCA DEL SINIESTRO, ACTUACIÓN O INTERVENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS QUE LO SOLICITEN?

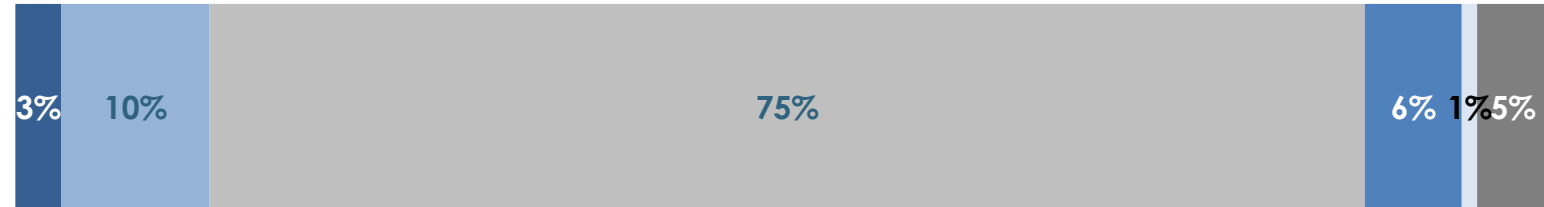
Base: Total de las personas entrevistadas

VALORACIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS DE BOMBEROS

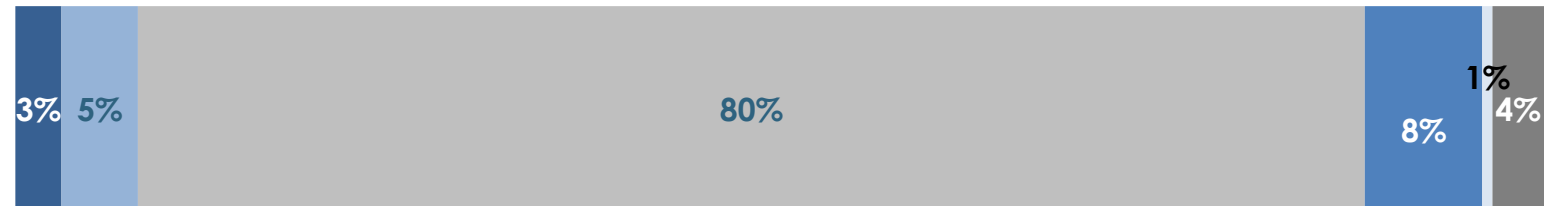
■ Mucho más de los necesarios (5) ■ Algo más de los necesarios (4) ■ Adecuados (3) ■ Algo insuficientes (2) ■ Muy insuficientes (1) ■ Ns/Nc

%MUCHO +
ALGO MÁS
DE LOS
NECESARIOS

La dotación de vehículos de bomberos u otros vehículos del servicio que acudieron a su llamada



La dotación de protección personal de los bomberos que acudieron a su llamada

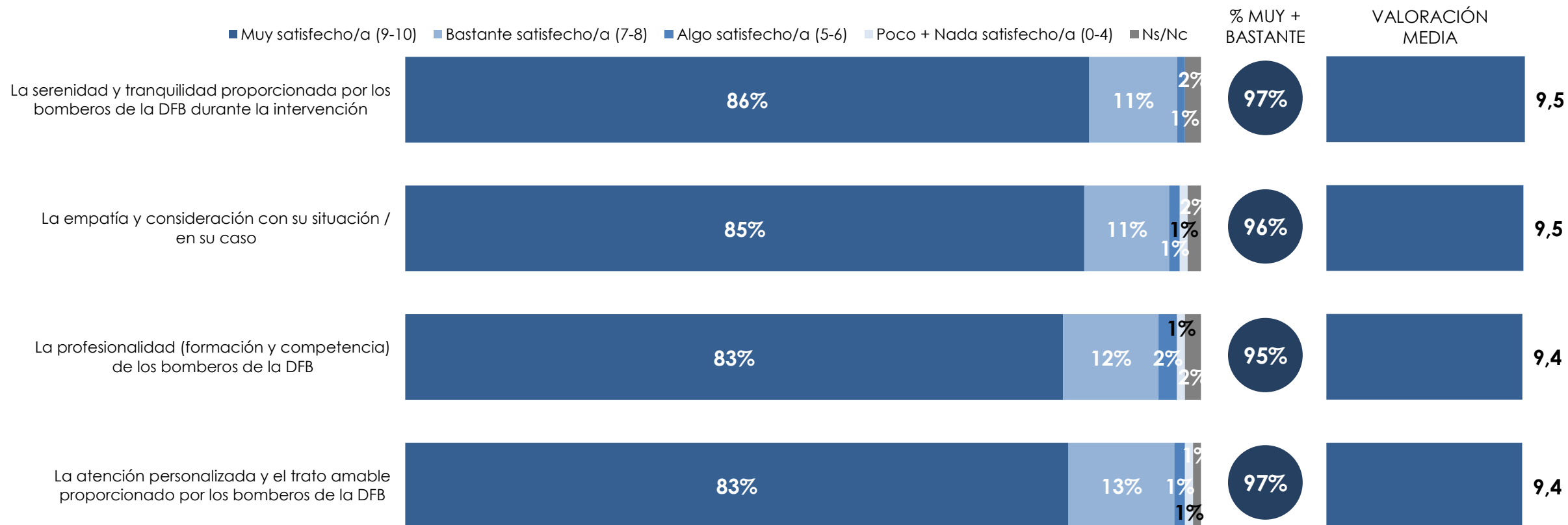


- La amplia mayoría de las personas entrevistadas consideran adecuado la dotación de vehículos y de personal que acudió a la llamada.

(P19) A CONTINUACIÓN, VALORARÁ UNA SERIE DE ASPECTOS QUE TIENEN QUE VER CON LOS EQUIPAMIENTOS DE LOS BOMBEROS DE LA DFB, ¿EN QUÉ MEDIDA LE PARECE A VD. ADECUADA...? EN UNA ESCALA DE 1 "MUY INSUFICIENTE" A 5, "MUCHO MÁS DE LO NECESARIO".

Base: Total de las personas entrevistadas

LA ATENCIÓN PROPORCIONADA DURANTE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

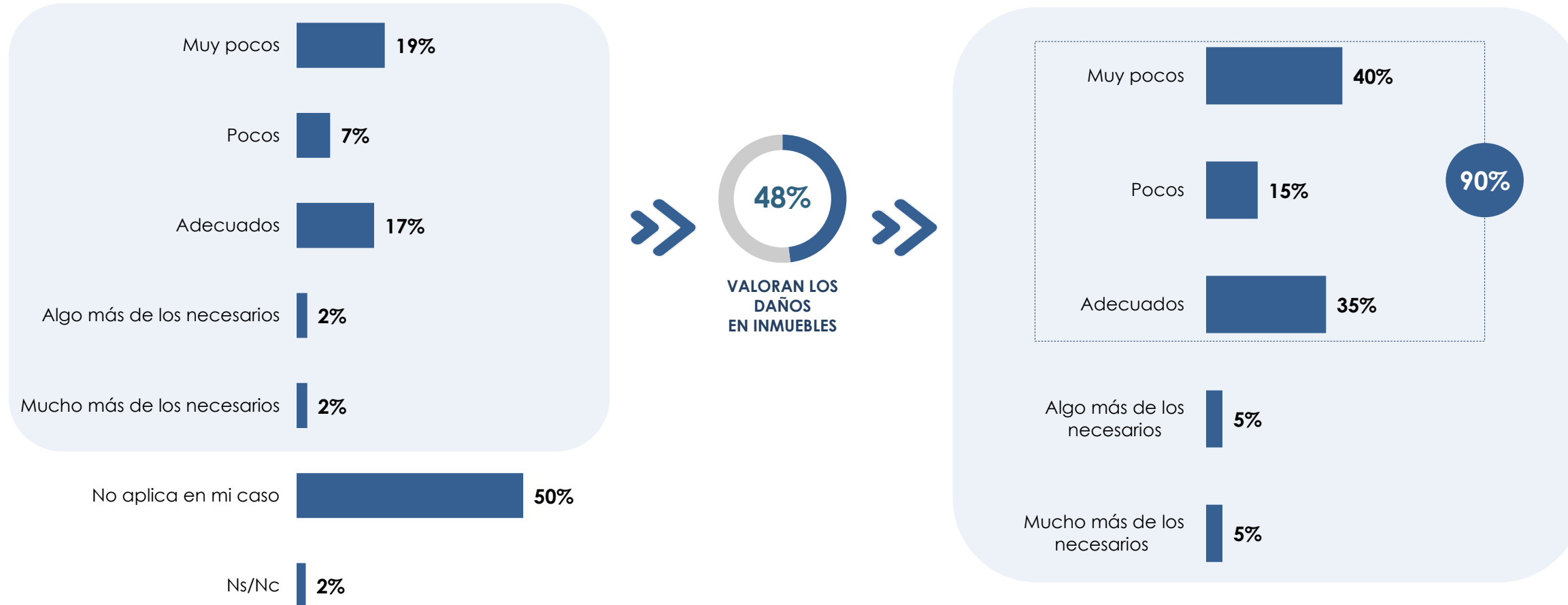


- Las personas entrevistadas se muestran muy satisfechas con la **atención proporcionada** por el **servicio**, recibiendo todos ellos valores excelentes.
- La **serenidad y tranquilidad proporcionada por los bomberos durante la intervención destaca levemente** en la tendencia positiva.

(P20) AHORA VALORARÁ UNA SERIE DE ASPECTOS QUE TIENE QUE VER CON LA ATENCIÓN PROPORCIONADA POR EL SERVICIO DE BOMBEROS, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A EN UNA ESCALA DEL 0 "NADA SATISFECHO/A" A 10 "MUY SATISFECHO/A" CON...?

Base: Total de las personas entrevistadas

VALORACIÓN DE LOS DAÑOS SUFRIDOS EN EL INMUEBLE

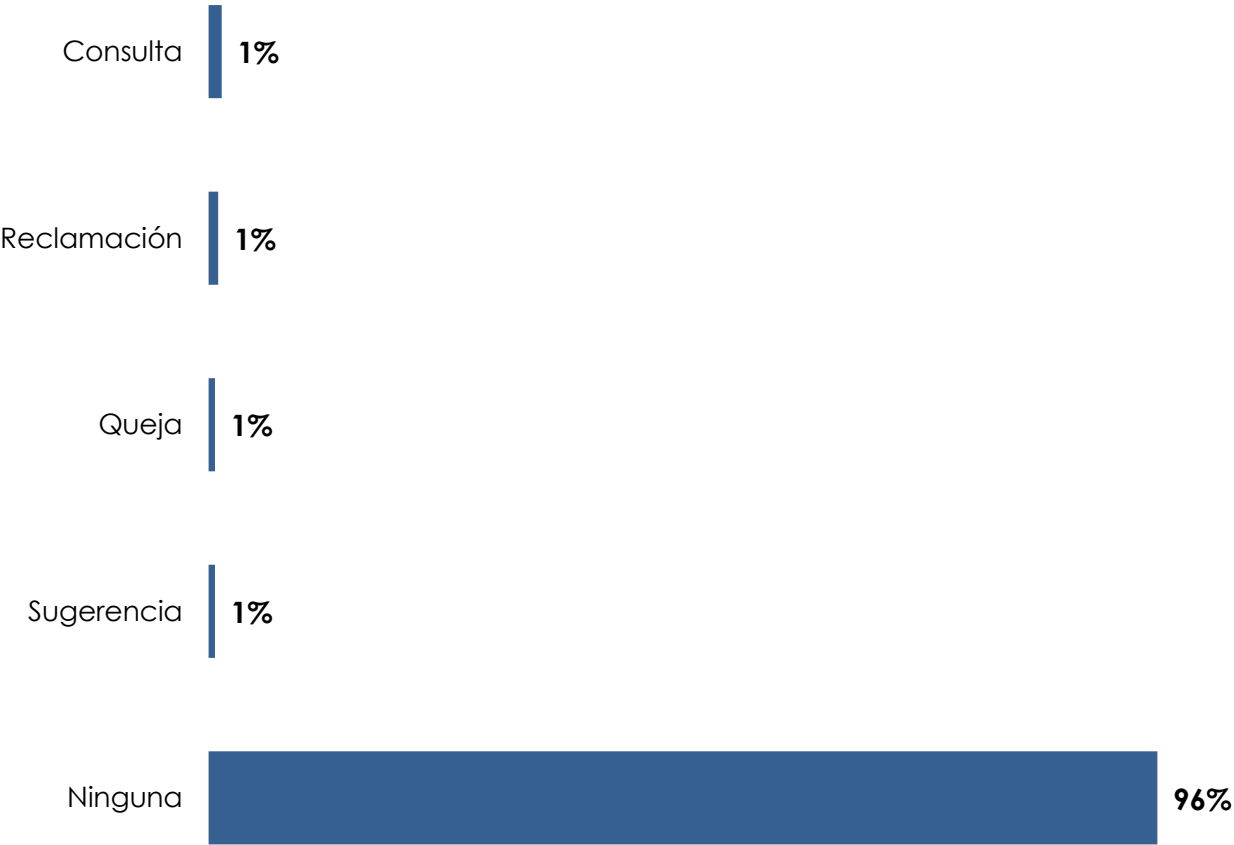


- Un **50%** declara **no haber sufrido ningún daño** durante alguna intervención **de los bomberos**.
- Quienes **sí han sufrido algún tipo de daño (48%)**, el **40%** menciona que éstos **han sido muy pocos**.

(P10) Y SIGUIENDO CON LA ACTUACIÓN DE LOS BOMBEROS Y TENIENDO EN CUENTA EL RIESGO ASOCIADO A LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA, ¿EN QUÉ MEDIDA LE PARECE A VD. ADECUADO LOS DAÑOS SUFRIDOS EN EL INMUEBLE EN EL QUE ACTUARON LOS BOMBEROS?

Base: Total de las personas entrevistadas

REALIZACIÓN DE ALGUNA QUEJA, RECLAMACIÓN, SUGERENCIA O CONSULTA



- La práctica totalidad de las **personas entrevistadas no ha llevado a cabo ninguna queja, reclamación, sugerencia o consulta.**

NOTA: No podemos profundizar en el resto de las variables relativas a las quejas, reclamaciones y sugerencias dado lo extremadamente reducido de la base muestral.

(P14) ¿HA REALIZADO VD. EN ALGUNA OCASIÓN ALGUNA QUEJA, RECLAMACIÓN, SUGERENCIA O CONSULTA A LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL?

Base: Total de las personas entrevistadas Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

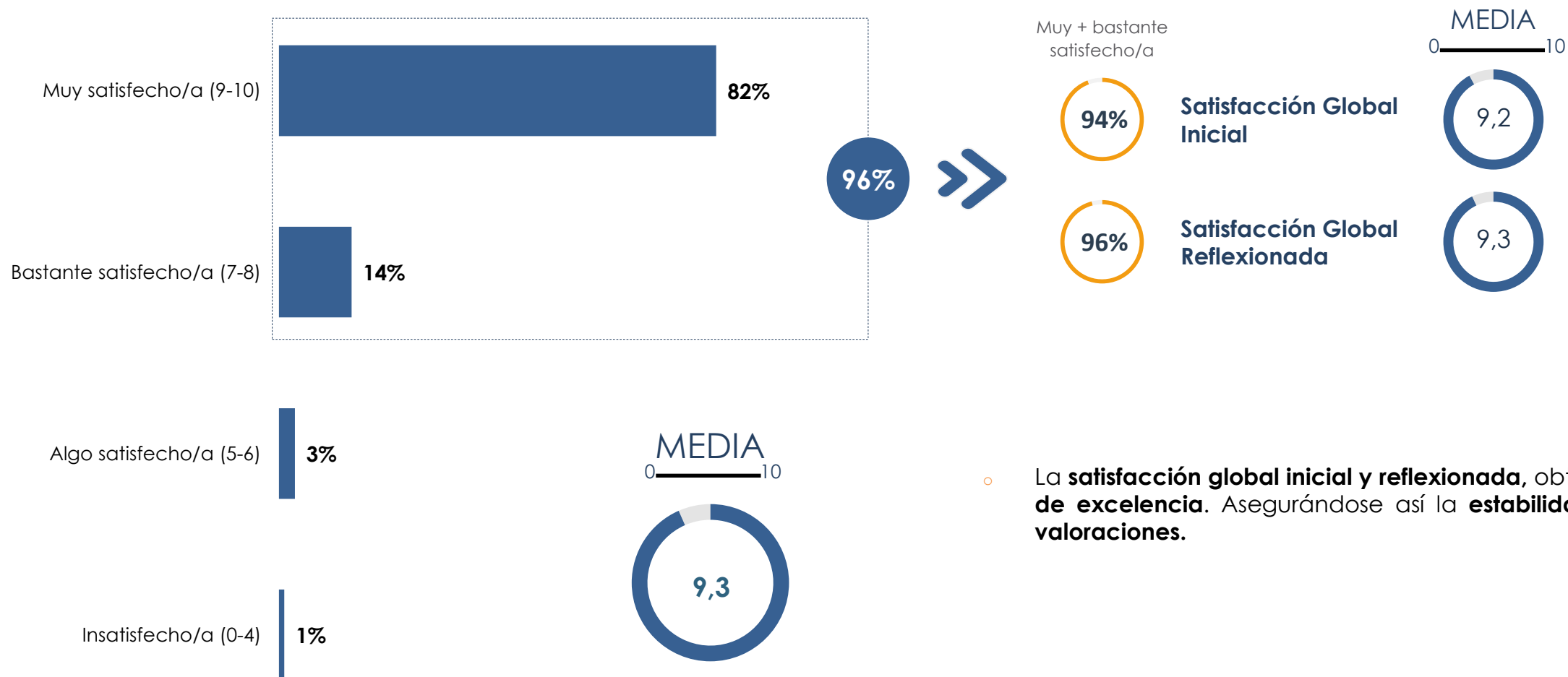
B.0. Primera aproximación a los hábitos y usos del servicio

B.1. Satisfacción global y recomendación

B.2. Satisfacción pormenorizada

B.3. Satisfacción global reflexionada

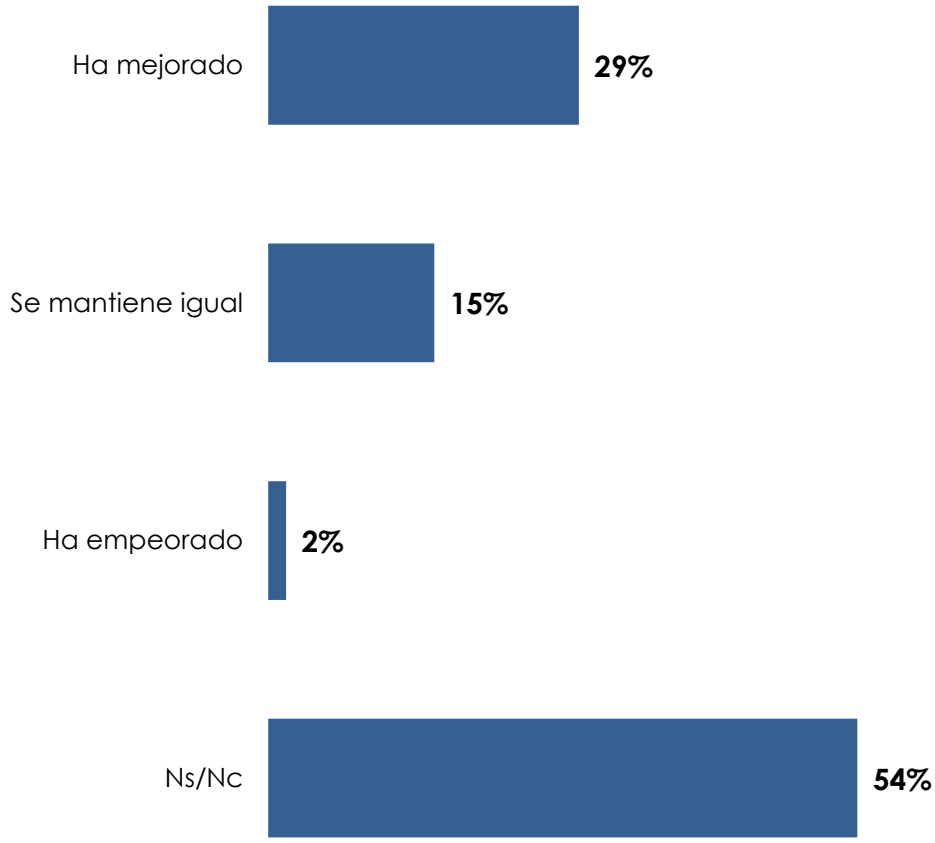
SATISFACCIÓN GLOBAL REFLEXIONADA



(P21) PARA FINALIZAR, ¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR LOS BOMBEROS DE LA DFB?

Base: Total de las personas entrevistadas

EVOLUCIÓN DEL SERVICIO



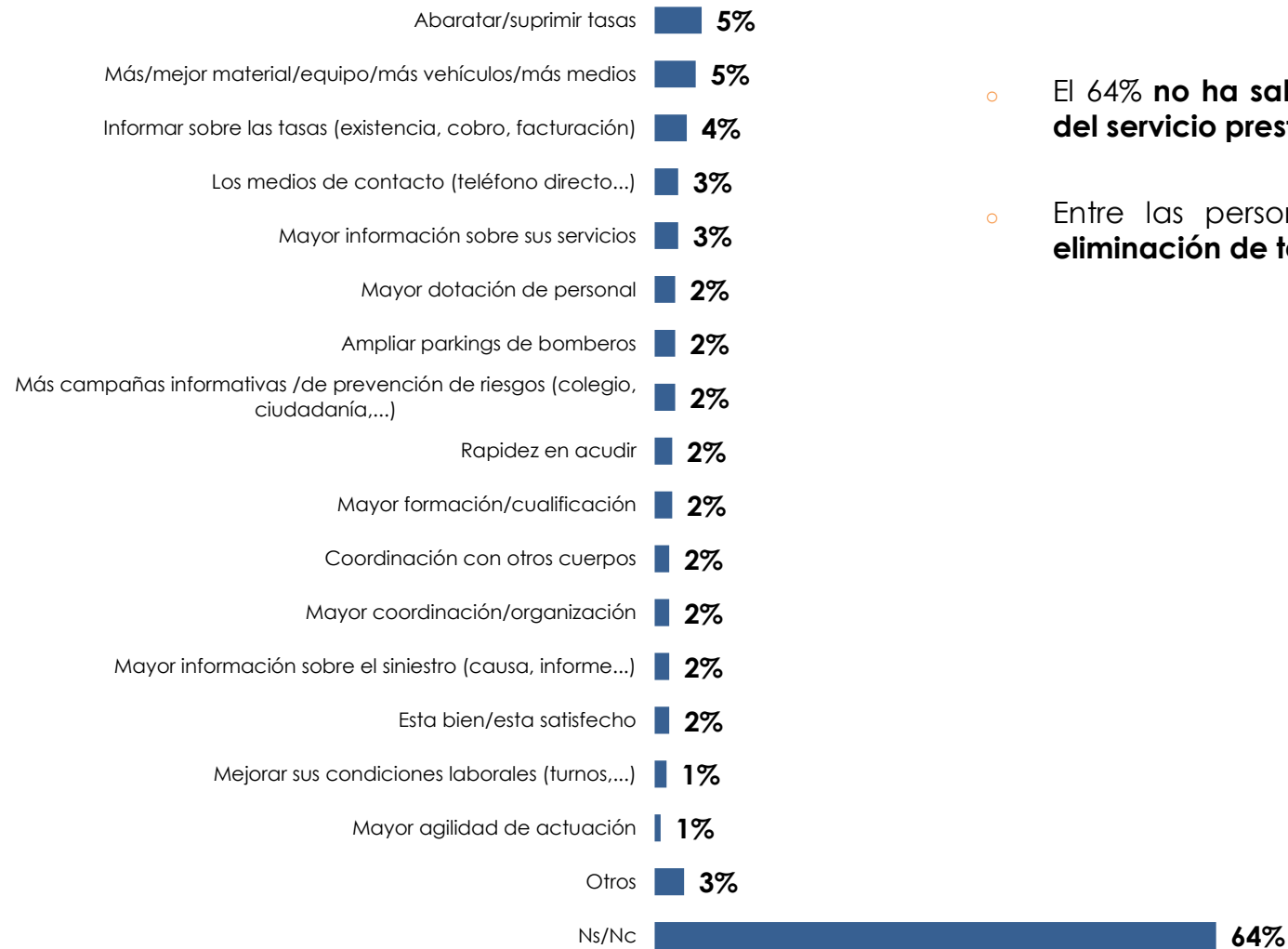
- **Es destacable que el 54%** de las personas entrevistadas **no ha sabido responder**.
- En general, la **percepción de la evolución del servicio es positiva, prácticamente tres de cada diez consideran** que el **servicio ha mejorado**.
- Por otro lado, el **15%**, considera que **el servicio se mantiene**, entendiendo así, que **la evolución del servicio está en continua mejoría**.

	TOTAL	NECESIDAD DEL SERVICIO OTRA VEZ
		Sí
Ha mejorado	29%	33%
Se mantiene igual	15%	28%
Ha empeorado	2%	
Ns/Nc	54%	38%

(P22) DIRÍA QUE ESTE SERVICIO EN COMPARACIÓN CON LOS ÚLTIMOS AÑOS...

Base: Total de las personas entrevistadas

SUGERENCIAS DE ACTUACIÓN



- El 64% **no ha sabido aportar ninguna sugerencia** en relación con la **mejora del servicio prestado**.
- Entre las personas que **sí han sugerido** alguna mejora observamos la **eliminación de tasas y la mejora del material, equipo y medios**.

NÚMERO MEDIO
DE MENCIONES

1,21

(P23) Y POR ÚLTIMO, ¿SE LE OCURRE ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO DE LOS BOMBEROS DE LA DFB?

PERSPECTIVA DE GÉNERO

- A lo largo de este informe no se han proporcionado resultados diferenciando el género de las personas entrevistadas, ya que, **tras el análisis de los resultados no encontramos diferencias significativas entre hombres y mujeres.**
- Aquí mostramos algunos de los principales resultados atendiendo al género:

	HOMBRE	MUJER
SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL	95%	93%
PROMEDIO DE LA PREDISPOSICIÓN DE USO DEL SERVICIO	82%	81%
PROMEDIO DEL NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO	82%	81%
VALORACIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA	92%	93%
SATISFACCIÓN GLOBAL REFLEXIONADA	92%	93%



C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIO

CARTAS DE SERVICIOS

NUESTROS COMPROMISOS



- En las siguientes páginas profundizaremos en el **cumplimiento** de los **compromisos** recogidos en la **Carta de Servicios: Dirección de Gestión de Emergencias y Protección Civil 2022-2023**.
- Para ello, recordaremos los compromisos publicados en dicha carta y concretaremos el área o dimensión al que pertenecen, para después conocer el resultado de la encuesta de satisfacción y el cumplimiento del compromiso.

CARTAS DE SERVICIOS



CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL

SERVICIO DE PREVENCIÓN

NOS COMPROMETEMOS A

Ofrecer un servicio de información, asesoramiento y sensibilización a instituciones, personas particulares o empresas sobre la prevención e intervención contra incendios.

Para ello, realizará:

- Charlas divulgativas o jornadas anuales (al menos, 2 al año).
- Campaña de comunicación y sensibilización (1 al año).
- Visitas guiadas y exhibiciones (bajo demanda).
- Página web con información actualizada sobre prevención contra incendios.

CÓMO LO MEDIMOS

- Número de charlas divulgativas o jornadas anuales efectuadas.
- Número de campañas de comunicación y sensibilización anual.
- Número de visitas guiadas realizadas.
- Número de exhibiciones realizadas.

SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO

NOS COMPROMETEMOS A

Trasmitir a las personas usuarias serenidad y tranquilidad, con empatía y teniendo en cuenta la situación, por parte de los profesionales del servicio; logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8,5.

Avisar a otros servicios que puedan verse afectados en una situación, siempre que el servicio así lo detecte, para facilitar y agilizar su intervención.

Minimizar el daño en inmuebles en las intervenciones del servicio teniendo en cuenta el riesgo asociado a la situación de emergencia, logrando en la encuesta de satisfacción que la mayoría de respuestas consideren la intervención como adecuada.

Informar a la ciudadanía a través de la página web sobre: recomendaciones e instrucciones para evitar incendios, número de parques, vehículos y profesionales existentes, superficie (en km²) y población que queda cubierta o atiende.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la serenidad, tranquilidad y consideración de la situación por parte del personal del servicio.

Número de incumplimientos a la hora de comunicar situaciones que puedan afectar a otros servicios.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con los daños que se hayan podido producir en los inmuebles fruto de la intervención.

Información proporcionada a través de la web.



CARTAS DE SERVICIOS



CARTA DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL

SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO

NOS COMPROMETEMOS A

Realizar informes sobre la intervención del servicio; la persona usuaria deberá solicitarlo antes y se le enviará por escrito, a través del medio que haya pedido, en un plazo máximo de 15 días hábiles en el 90% de los casos.

Responder a todas las emergencias de **nivel alto**, en un tiempo de 20 minutos y un máximo de 30 minutos en el 95% de las intervenciones*.

Responder a todas las emergencias de **nivel medio**, en un tiempo de 25 minutos y un máximo de 35 minutos en el 90% de las intervenciones*.

CÓMO LO MEDIMOS

Porcentaje de informes efectuados en menos de 15 días.

• Tiempo medio de respuesta de las emergencias de nivel alto.
• Porcentaje de intervenciones de nivel alto atendidas en menos de 30 minutos.

• Tiempo medio de respuesta de las emergencias de nivel medio.
• Porcentaje de intervenciones de nivel medio atendidas en menos de 35 minutos.

***NOTA:** salvo situaciones en las que por causas ajenas al desarrollo del servicio no sea posible el cumplimiento de los tiempos. Así mismo, se analizarán las causas de aquellas que hayan superado los tiempos máximos definidos según sea el nivel de la emergencia.

- **Nivel alto:** incendios urbanos, industriales, rurales, artefactos explosivos, salvamentos en accidentes de tráfico, accidentes con mercancías peligrosa.
- **Nivel medio:** rescates urbanos, amenazas suicidas, acceso a viviendas con personas en riesgo, acceso a viviendas cerradas con riesgo de incendio, fugas de gas, búsqueda y rescate en estructuras colapsadas.
- **Nivel bajo:** acceso a viviendas cerradas sin riesgo, saneado de construcciones.
- **Intervenciones no comprometidas:** incendios forestales, rescates rurales retirada de árboles y abejas, achiques, retenes de prevención, suministros de agua, limpieza de calzada, simulacros, visitas riesgos concretos, investigación y prevención.

SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO

NOS COMPROMETEMOS A

Responder a todas las emergencias de **nivel bajo**, en un tiempo de 35 minutos y un máximo de 45 minutos en el 80% de las intervenciones*.

Ofrecer un servicio de intervención satisfactorio para aquellas **actuaciones no comprometidas**, obteniendo una puntuación media superior al 8 en las preguntas correspondientes de la Encuesta de Satisfacción

CÓMO LO MEDIMOS

• Tiempo medio de respuesta de las emergencias de nivel bajo.
• Porcentaje de intervenciones de nivel bajo atendidas en menos de 45 minutos.

Valorando la la satisfacción de las personas usuarias del servicio de intervención de actuaciones no comprometidas

TODOS LOS SERVICIOS

NOS COMPROMETEMOS A

Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable y profesional; logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8,5.

Ofrecer una dotación de equipos de protección personal y vehículos de bomberos adecuada al servicio, logrando en la encuesta de satisfacción que la mayoría de respuestas consideren la dotación de equipos y vehículos como adecuada.

CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada, trato amable y profesional por parte del personal del servicio de bomberos.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la dotación de equipos de protección personal y vehículos de bomberos.



CARTAS DE SERVICIO: COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

ATRIBUTO	COMPROMISO	RESULTADO
Transmitir a las personas usuarias serenidad y tranquilidad, con empatía y teniendo en cuenta la situación, por parte de los profesionales del servicio.	Puntuación media de satisfacción superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.	9,5* Cumplimiento La serenidad y tranquilidad proporcionada por los bomberos 9,5 La empatía y consideración con su situación 9,5
Minimizar el daño en los inmuebles en las intervenciones del servicio teniendo en cuenta el riesgo asociado a la situación de emergencia.	Logrando que la mayoría de las respuestas consideren la intervención como adecuada.	90% Cumplimiento
Ofrecer un servicio de intervención satisfactorio para aquellas actuaciones no comprometidas.	Puntuación media de satisfacción superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	8,9 Cumplimiento

* Nota: El dato obtenido en los resultados de cumplimiento de los compromisos ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.

CARTAS DE SERVICIO: COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

ATRIBUTO	COMPROMISO	RESULTADO
Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable y profesional.	Puntuación media de satisfacción superior a 8,5 en la encuesta de satisfacción.	9,4* Cumplimiento Atención personalizada y amable 9,4 Atención profesional 9,4
Ofrecer una dotación de equipos de protección personal y vehículos de bomberos adecuado al servicio.	Logrando que la mayoría de las respuestas consideren la intervención como adecuada.	78%* Cumplimiento Adecuación de la dotación de vehículos 75% Adecuación de la dotación de personal 80%

* Nota: El dato obtenido en los resultados de cumplimiento de los compromisos ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.