

Informe de evaluación de la satisfacción

1 Objeto

El objeto del presente informe es medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de búsqueda, rescate y salvamento marítimo. La medición de la calidad de los servicios de acuerdo con la satisfacción del usuario se ha realizado mediante encuestas realizadas a tal fin. Adicionalmente se incluye el análisis de las quejas y sugerencias según el procedimiento P-EST-08 y los datos de las comunicaciones recibidas de los ciudadanos.

2 Alcance

Son objeto de análisis de este informe los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de los servicios de junio de 2020 a junio de 2021, extraídos de los datos de las emergencias. Adicionalmente se analizan los datos de las comunicaciones de los ciudadanos, asociaciones u otros recibidas a través de los canales habilitados al efecto según lo indicado en le P-EST-08.

3 Evaluación de la satisfacción del usuario

3.1 Tamaño de la muestra

De las emergencias ocurridas de junio del 2020 a junio 2021, se ha seleccionado 500 de las que se disponía de datos del contacto. De ellas se han realizado 175 encuestas de forma telefónica seleccionadas de forma aleatoria.

3.2 Composición de la muestra

Para facilitar el manejo de la información y la posterior explotación de la misma, se ha realizado una segmentación atendiendo al tipo de embarcación, tipo de emergencia de salvamento marítimo y respuesta dada a la emergencia. La composición de la muestra en todos estos casos es la siguiente:

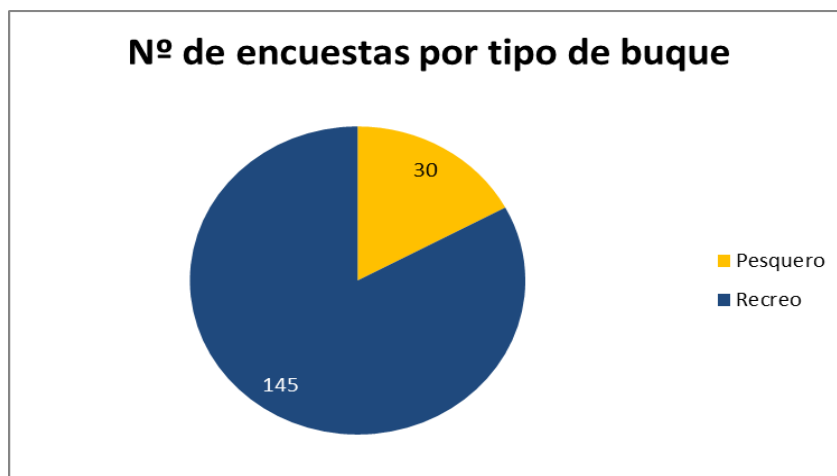


Gráfico 1 Nº de encuestas por tipo de buque

Nº de encuestas por tipo de emergencia	
ACCIDENTE POR ACT. RECREAT	2
BUQUE A LA DERIVA/ SIN GOBIERNO	165
EVACUACION MEDICA BUQUE-TIERRA	1
HUNDIMIENTO	1
VARADA/ ENCALLADURA	2
VIA DE AGUA	4
Total	175

Tabla 1 Nº de encuestas por tipo de emergencia

Nº de emergencias según la respuesta dada	
Acompañamiento embarcaciones	1
REFLOTAMIENTO	2
Remolque	172
Total	175

Tabla 2 Nº de encuestas según la respuesta dada

Como reflejan las tablas, la mayoría de las encuestas realizadas incluyen fundamentalmente emergencias con las siguientes características:

- Tipo de buque: de recreo y pesquero
- Tipo de emergencia: buque a la deriva sin gobierno
- Tipo de respuesta dada: remolque

3.3 Recogida de información

Las encuestas consisten en un cuestionario diseñado para obtener la opinión de los usuarios desde tres enfoques diferentes:

1. **Valoración del servicio:** dirigido a evaluar el servicio prestado a través de las 8 primeras preguntas de la encuesta correspondientes a 8 aspectos de la emergencia.

Para obtener información sobre dichos atributos se identificaron los siguientes ocho aspectos que definen el servicio:

- **Contacto:** percepción sobre la facilidad para establecer el primer contacto con Salvamento Marítimo.
- **Instrucciones:** percepción sobre la claridad de las instrucciones recibidas desde el Centro de Coordinación.
- **Confianza y seguridad (CC):** Percepción sobre la confianza y seguridad transmitida por las personas del Centro de Coordinación.
- **Demora:** percepción sobre el cumplimiento del tiempo comunicado para recibir la asistencia.
- **Rapidez:** percepción sobre el tiempo transcurrido desde que se comunicó con el Centro de Coordinación hasta que se prestó la asistencia, considerando la distancia a la costa y las condiciones meteorológicas.

- **Trato:** percepción sobre la amabilidad, corrección y respeto en estrato recibido por las personas que realizaron la asistencia.
- **Medios:** percepción sobre el estado de uso y conservación de los medios empleados en la asistencia.
- **Confianza y seguridad (PA):** Percepción sobre la confianza y seguridad transmitida por las personas que participaron directamente en la asistencia.

Para cada uno de estos aspectos se preguntó al usuario por su valoración realizando en una escala de 0 a 10 siendo 0 la opinión menos favorable y 10 la más favorable (preguntas de la 1 a la 8).

2. **Grado de satisfacción:** dirigido a evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta su percepción del servicio recibido respecto a su expectativa. Preguntas 11 y 12
3. **Aspectos de mejora:** dirigido a recoger de forma abierta los puntos fuertes y débiles de la emergencia según la opinión del usuario. Preguntas 9 y 10. Las respuestas han sido agrupadas por afinidad de orden superior para poder ser analizadas.

3.4 Incidencias

Durante la realización de las encuestas telefónicas no se han detectado incidencias mayores que pudieran comprometer el resultado del estudio, aunque sí destacamos alguna de tipo menor:

- En algunas ocasiones se tuvieron que realizar varios intentos de llamada hasta obtener las respuestas.
- Existían números de teléfono, con los que no ha sido posible contactar por no estar disponibles o ser erróneos los datos.
- En ocasiones los teléfonos disponibles no correspondían al del asistido sino al armador, como en el caso de los mercantes, de los que no se han obtenido respuesta en el período analizado.

4 Resultados de las encuestas

A partir de la información recogida en las encuestas, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los enfoques considerados en el objeto de este informe.

4.1 Valoración del servicio.

Mediante este enfoque se recoge la valoración de los usuarios sobre los ocho aspectos del servicio descritos en el apartado 1. La recogida de información del presente informe consta de los siguientes aspectos: contacto, instrucciones, confianza y seguridad (CC), demora, rapidez, trato, medios y confianza y seguridad (PA).

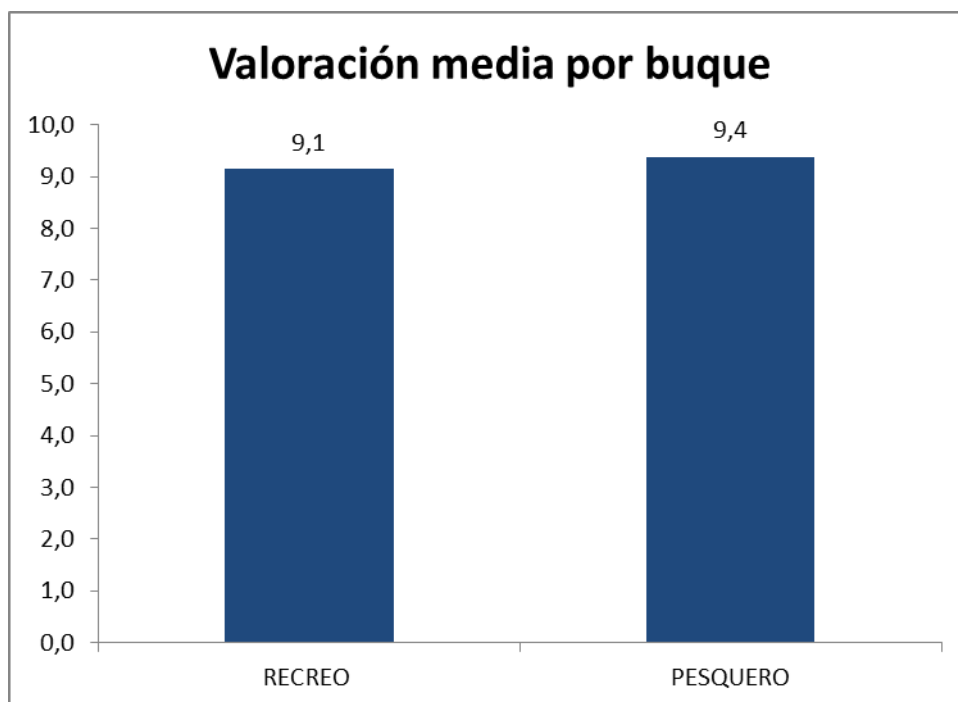


Gráfico 2 Valoración media por buque

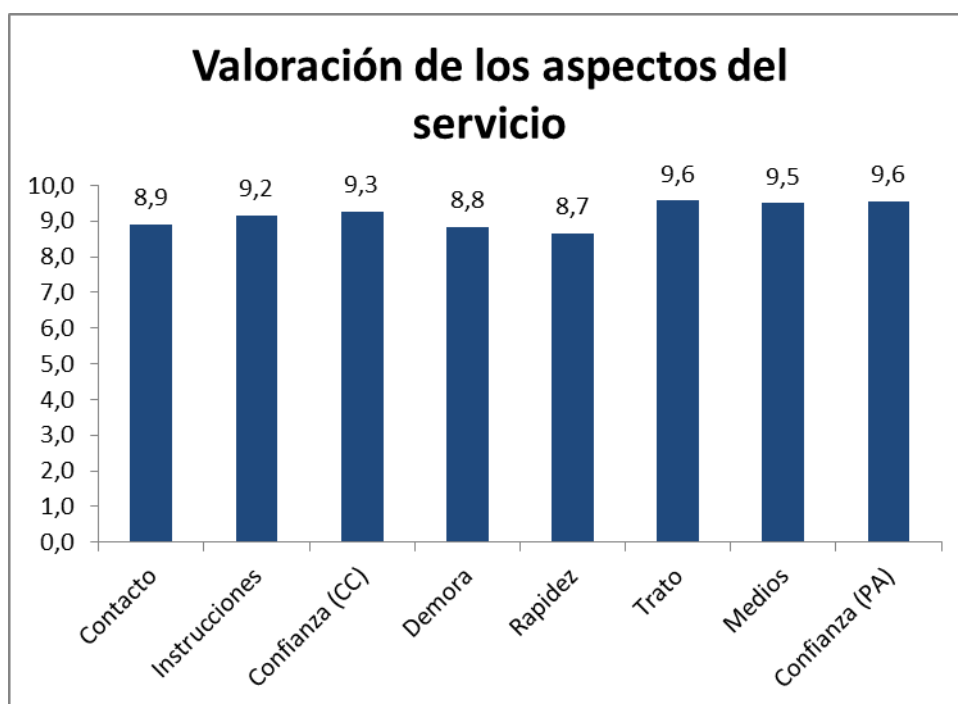


Gráfico 3 Valoración de los aspectos del servicio

Tras el análisis de los gráficos, se comprueba que la valoración media global es de 9,2. Del análisis de los datos anteriores se puede concluir que la valoración general de los aspectos es alta, con un máximo de 9,6 en trato del personal de flota y un mínimo de 8,7 en la percepción sobre el tiempo transcurrido (Rapidez). En general los aspectos vinculados a la intervención

propiamente dicha (trato, medios y confianza) son los más valorados, y los aspectos vinculados a la espera de intervención (demora y rapidez), junto a contacto son los menos valorados.

4.2 Grado de satisfacción del servicio.

Este enfoque refleja el grado de satisfacción global del usuario teniendo en cuenta la valoración y la expectativa. Para obtener los gráficos de resultados se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Valoración global del servicio recibido
- Expectativa previa al servicio recibido

Los diagramas siguientes muestran los resultados de satisfacción a nivel global tipo de buque.

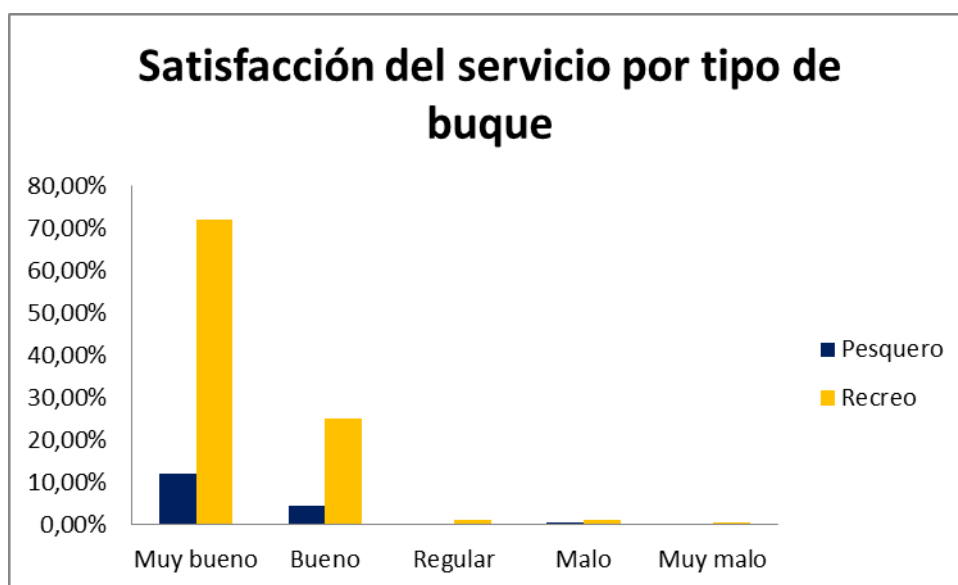


Gráfico 4 Satisfacción del servicio por tipo de buque

Globalmente, el usuario, en el 72% de los casos, considera el servicio como muy bueno, el 25,14% bueno, el 1,14% regular, otro 1,14% lo consideraron malo, y tan solo un 0,57% como muy malo. La mayoría de los que han valorado el servicio negativamente, tenían una expectativa alta antes de recibir la prestación del servicio. Los clientes insatisfechos manifiestan su descontento en relación al tiempo de espera y concebían como negativa el conjunto de la asistencia. Aun así en dichas emergencia se refleja una alta confianza en el personal que asistió. Valorando negativamente otros aspectos. Uno de los encuestados ha valorado todos los aspectos con un cero, y ha mostrado su descontento con el servicio. Se abre un ano conformidad para analizar las circunstancias de la emergencia y determinar si procede realizar alguna acción, Se trata de la emergencia 3495/20.

4.3 Evolución

En este informe se analiza también la evolución de los datos en los últimos 5 años, con el fin de ver la tendencia de las valoraciones. En los gráficos siguientes se observa la evolución de los diferentes aspectos encuestados.

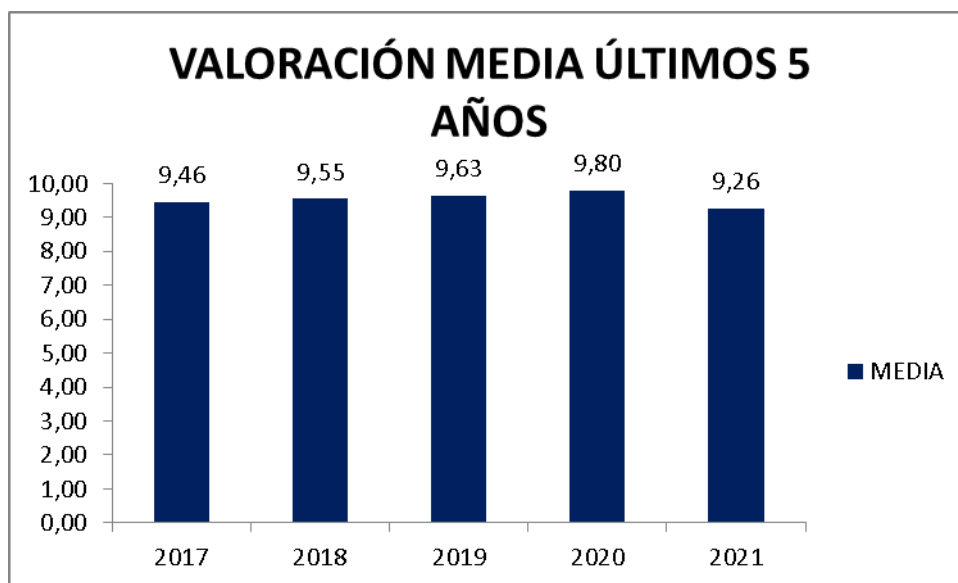


Gráfico 5 Valoración media de los últimos 5 años

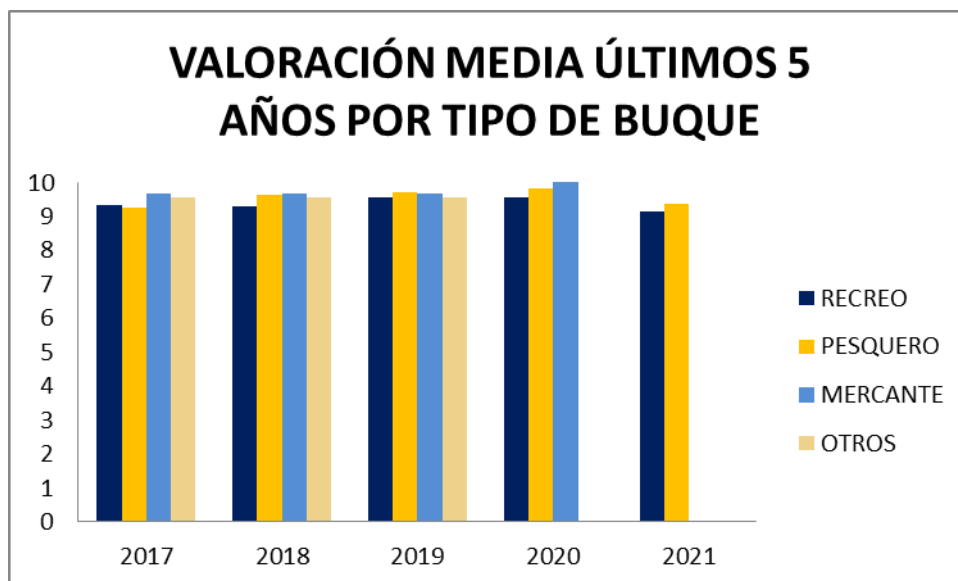
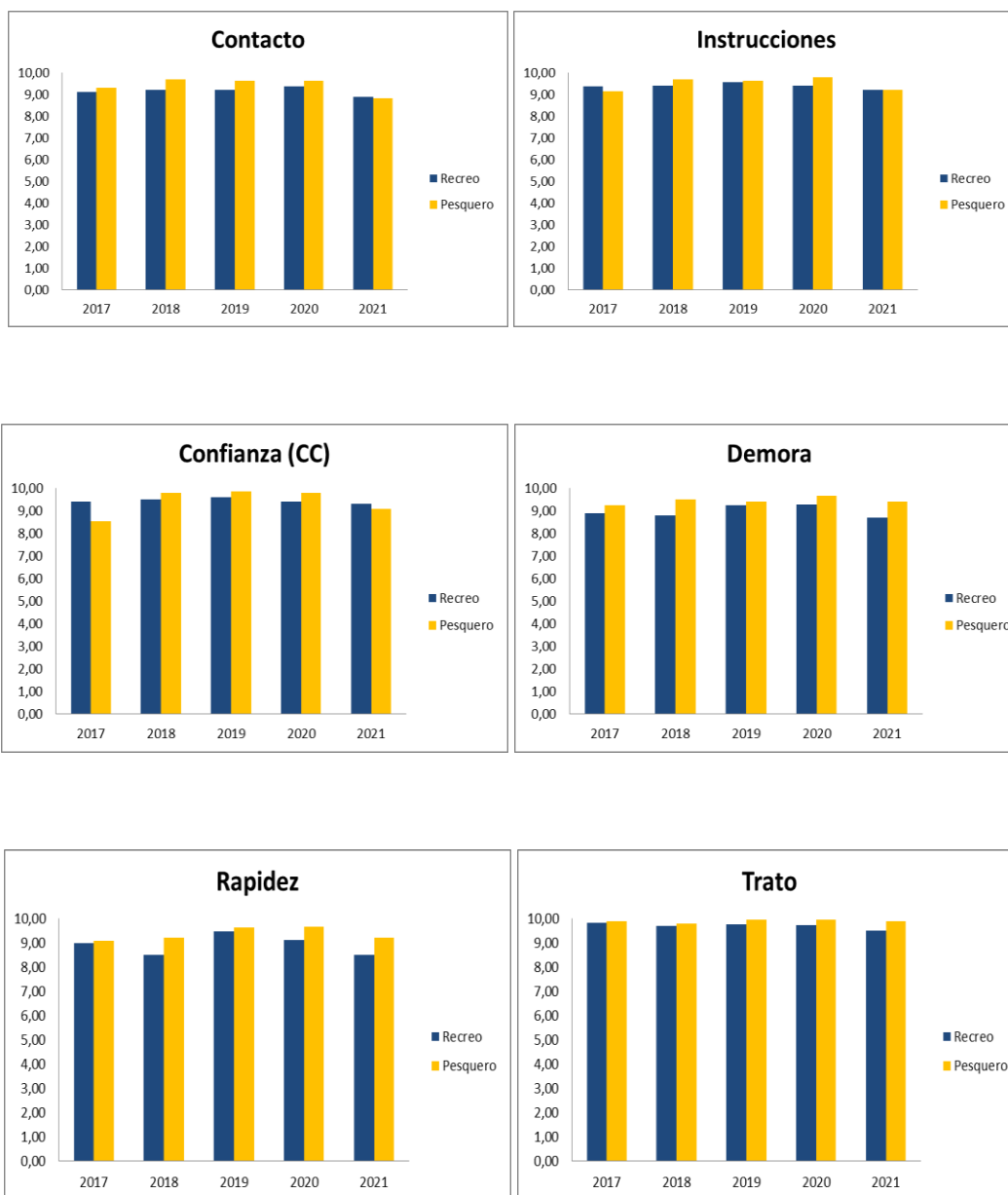
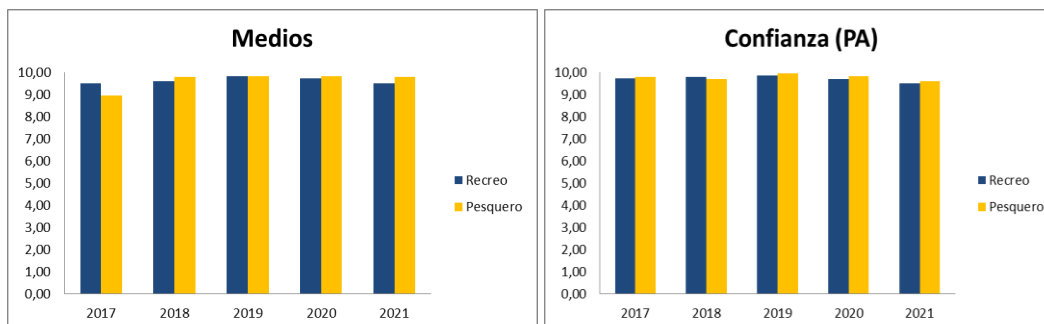


Gráfico 6 Valoración media de los últimos 5 años por tipo de buque (datos hasta junio 2021)

En años anteriores la tendencia de la valoración media en todos los tipos de buque era ascendente, cambiando el este último periodo analizado, en el que la valoración media ha bajado levemente a 9,2. Esta bajada se aprecia también en los dos tipos de embarcación encuestados, se puede observar que la valoración media de barcos de recreo y pesqueros ha pasado de estar en un 9,6 y 9,8 en el año 2019 a estar actualmente en un 9,1 y 9,4 respectivamente. Así mismo, en este último período no se han obtenido encuestas de mercantes, al no poder contactar con aquellos de los que se disponía de datos.

El descenso más significativo en la valoración por pregunta se ha producido en la del contacto, que ha descendido un 6% respecto a la media de los años anteriores, y en la rapidez de la respuesta que ha descendido un 4%. En las siguientes gráficas se puede observar las variaciones en cada uno de los aspectos encuestados de los últimos 5 años, el descenso en las valoraciones es general en todos los aspectos excepto en los medios disponibles que se mantiene en la media de los últimos años.





Gráficos 7-14 Valoración media de los últimos 5 por aspecto del servicio

Analizadas las respuestas en de las valoraciones cuantitativas anteriores, respecto a las valoraciones cualitativas de qué aspectos consideran mejorables no se encuentra correlación entre ellas, excepto en una de ellas analizada en el punto anterior de este informe.

Una circunstancia diferente de este año respecto a los anteriores ha sido que los encuestados han manifestado su incomodidad a la hora del remolque al tener que quedarse en sus propios barcos debido a la situación de pandemia en la que nos encontramos, por lo que se puede deducir que dicha disminución de valoración media puede estar íntimamente relacionada con la pandemia.

4.3 Aspectos de mejora.

Mediante este enfoque se ha recogido una información muy útil sobre los puntos fuertes de la asistencia prestada y sobre posibles áreas de mejora en la misma, siempre tomando en consideración que la fuente de información es la percepción de los usuarios.

Qué es lo que mejor funcionó de la asistencia

Para conocer qué es lo que mejor funcionó en la asistencia prestada desde el punto de vista del usuario, se han tabulado las respuestas más representativas recogidas en la pregunta 9 del cuestionario y se han agrupado en elementos de orden superior, obteniendo la siguiente información:

Lo que mejor funcionó de la asistencia	Nº de apariciones	Porcentaje
Todo	94	53,71%
Trato personal	39	22,28%
Rapidez y efectividad	24	13,71%
Comunicación	17	9,71%
No sabe/No contesta	1	0,57%

Tabla 3 Lo que mejor funcionó de la asistencia

En general, para la mayoría de los encuestados la asistencia ha resultado muy positiva, para un 53,71% de los encuestados opina que todo funcionó de forma excelente, sin nada que

destacar, un 22,28% destaca el buen trato recibido por el personal, un 13.71% la rapidez y efectividad del servicio y un 9.71% la buena comunicación tanto con el centro de coordinación como con la tripulación, lo que podría explicar el alto grado de satisfacción mostrado en general en la encuesta.

Qué es mejorable en la asistencia.

Para conocer qué es mejorable en la asistencia prestada se han tabulado las respuestas más representativas recogidas en la pregunta 10 del cuestionario y se han agrupado en elementos de orden superior, obteniendo la siguiente información:

Aspectos mejorables en la asistencia	Nº de apariciones	Porcentaje
Nada	92	52,57%
La espera/tiempo	35	20,00%
El precio	17	9,71%
Comunicación	11	6,28%
Trato del personal	5	2,85%
Problemas con el seguro	0	0,00%
Daños en la embarcación	5	3%
Medios de rescate sobredimensionados	8	4,57%
Coordinación con la Cruz Roja	0	0,00%
Velocidad excesiva	2	2,66%
Facilitar accesibilidad a personas con movilidad reducida	0	0,00%
Todo	0	0,00%

Tabla 4 Aspectos mejorables en la asistencia

Un 52,57% de los encuestados opina que no hay nada mejorable en la asistencia, mostrando su entera satisfacción con el servicio recibido. Se destacan como aspectos propuestos a mejorar por los usuarios: el tiempo de espera (20%), el coste de los servicios (9,71%) y comunicación (6,28%).

Aspectos mejorables en la asistencia	Porcentaje					
	AÑO	2017	2018	2019	2020	2021
Nada		62,19%	38,80%	64,40%	67,50%	52,57%
La espera/tiempo		13,43%	50,70%	5,60%	9,50%	20,00%
El precio		11,94%	4,70%	5,60%	9,00%	10%
Comunicación		7,96%	2,50%	4,70%	6,00%	6%
Trato del personal		0,00%	1,80%	11,10%	2,50%	2,85%
Problemas con el seguro		0,00%	0,00%	0,00%	1,50%	0,00%
Daños en la embarcación		0,00%	0,00%	0,00%	1,00%	3%
Medios de rescate sobredimensionados		0,00%	1,50%	0,93%	1,00%	5%
Coordinación con la Cruz Roja		0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%
Velocidad excesiva		0,00%	0,00%	0,93%	0,50%	2,66%

Facilitar accesibilidad a personas con movilidad reducida	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%
Todo	4,50%	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%

Tabla 5 Aspectos mejorables en la asistencia últimos 5 años

5 Evaluación de la gestión de las Quejas Reclamaciones y Sugerencias (P-EST-08)

5.1 Análisis de datos

El período analizado se corresponde al año 2020, para hacer lo coincidir con los datos solicitados anualmente en el informe ISAM, según establece el artículo 28.3 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

En ese período se ha recibido 413 contactos a través de los diversos buzones y medios contemplados en el P-EST-08. La clasificación es la siguiente:

Tipo	Cantidad	Promedio días repuesta
Empleo	206	5,8
Felicitación	16	4,3
Otros	58	8,8
Premios	2	7,5
Queja	8	8,4
Reclamación	1	0,0
Solicitud Información	107	7,5
Sugerencia	15	7,9

El tiempo de respuesta medio ha sido de 6,7 días, muy por debajo de los 20 días establecidos en la Carta de Servicios.

Se ha recibido un total de 8 quejas y 1 reclamación. Tras el análisis y la resolución de las mismas se han considerado como procedentes, 3 de ellas. A continuación se resumen los motivos de la queja y su resolución:

- Queja por la respuesta de un controlador ante un aviso del Colectivo Caminando Fronteras para que desde Salvamento Marítimo de Madrid se avisara a MRCC de Rabat de la existencia de una embarcación precaria en zona SAR marroquí. La queja se trasladó al CNCS para su investigación y acciones pertinentes.

- Queja recibida por A Mesa pola Normalización Lingüística de A Liña do Galego y remitida al MITMA, a la at. de D. José Luis Ábalos Meco. En la queja se indica que Salvamento Marítimo deturpa el topónimo Rías Baixas en su cuenta de twitter usando en su lugar Rías Bajas. La respuesta de la queja se envió por parte de La DGMM, por parte de SASEMAR se ha corregido.
- Queja de un usuario que no puede recuperar su contraseña de SafeTRX al no funcionar el correo. El departamento de Sistemas subsanó la incidencia y se le respondió al usuario.

Las quejas y la reclamación que no se han considerado procedentes:

- 3 se han debido a reclamaciones económicas y se han tratado por parte de Asesoría Jurídica y el servicio de Recobros.
- 1 corresponde al Centro Jovellanos, que cuenta con su propia certificación, por lo que no es objeto del presente informe.
- 1 por no entrar dentro de las competencias de Salvamento Marítimo, al tratarse de una queja por suciedad en el puerto de Cádiz.
- 1 ha sido retirada posteriormente por el usuario

6. Conclusiones

Las conclusiones de este informe se basan en una muestra aleatoria de 175 emergencias gestionadas por Salvamento Marítimo.

Como reflejan las tablas, la mayoría de las encuestas realizadas incluyen fundamentalmente emergencias con las siguientes características:

- Tipo de emergencia: buque a la deriva sin gobierno
- Tipo de respuesta dada: remolque

Tras el análisis de los datos obtenidos, podemos observar que la nota valoración media global del servicio es de un 9,2 sobre 10, reflejando un elevado grado de satisfacción.

Con respecto a la valoración de los usuarios sobre los aspectos que definen el servicio se puede concluir que aquellos vinculados a la intervención propiamente dicha (trato, medios, confianza e instrucciones) son los más valorados, mientras que los relacionados con la espera de intervención y contacto, son los menos valorados. En algunos casos en los que el usuario

propone mejoras en relación con la rapidez, a su vez comprende la demora por la distancia a costa y la meteorología del día en cuestión.

Globalmente, el usuario valora como bueno o muy bueno el servicio prestado por SASEMAR, en un 97,14% de los encuestados.

Las preguntas abiertas realizadas a los usuarios sobre lo que mejor funcionó, muestran que para la mayoría de los encuestados la asistencia ha resultado muy positiva, lo que podría explicar el alto grado de satisfacción mostrado en general en la encuesta. Por otra parte, sobre los aspectos mejorables en la asistencia, el 52,57% opina que no hay nada mejorable en la asistencia. Se destacan como aspectos propuestos a mejorar por los usuarios: el tiempo de respuesta, la demora en la localización, el coste del servicio y la dificultad de comunicación.

Adicionalmente se ha valorado el propio cuestionario, las preguntas que se hacen, el tiempo necesario para responderlas y las conclusiones que de las respuestas se pueden extraer. La conclusión ha sido que el cuestionario es muy completo y valora todos los aspectos del servicio, no obstante se propone cambiar este cuestionario por uno más corto. Así mismo se propone que las encuestas se vayan realizando en períodos más cortos, aunque los resultados se analicen en un único informe anual, permitirá responder con mayor rapidez ante posibles no conformidades, quejas o reclamaciones de los usuarios.

Secretaría Técnica, Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima
Julio 2021