

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 durante el segundo semestre de 2021 y primer semestre de 2022. La medición de la calidad de los servicios de acuerdo con la satisfacción del usuario se ha realizado mediante encuestas realizadas a tal fin.

2 Alcance

Para la recopilación de datos se han realizado 104 encuestas de forma telefónica seleccionadas de forma aleatoria, teniendo en cuenta los datos de contacto telefónicos disponibles.

Son objeto de análisis de este informe los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de los servicios entre julio de 2021 y junio de 2022, 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 Metodología

3.1 Composición de la muestra

De las emergencias susceptibles de generar encuestas se han seleccionado 500 de las que se disponía de datos del contacto. Se han realizado 112 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:

Nº de encuestas por tipo de buque

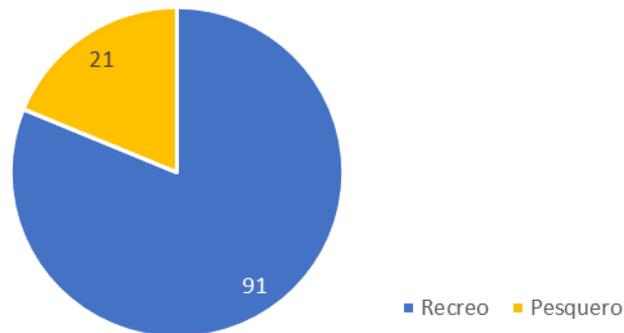


Gráfico 1 Nº de encuestas por tipo de buque

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 CCS:** 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 unidad:** 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 más desfavorable 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.
- Existían números de teléfono, con los que no ha sido posible contactar estando suspendidos en alguno de los casos.
- En ocasiones los teléfonos disponibles no correspondían al del asistido sino al armador.
- En ocasiones la persona cogía la llamada, pero no podía contestarla.

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 CCS, demora, rapidez, trato, medios y confianza unidad.

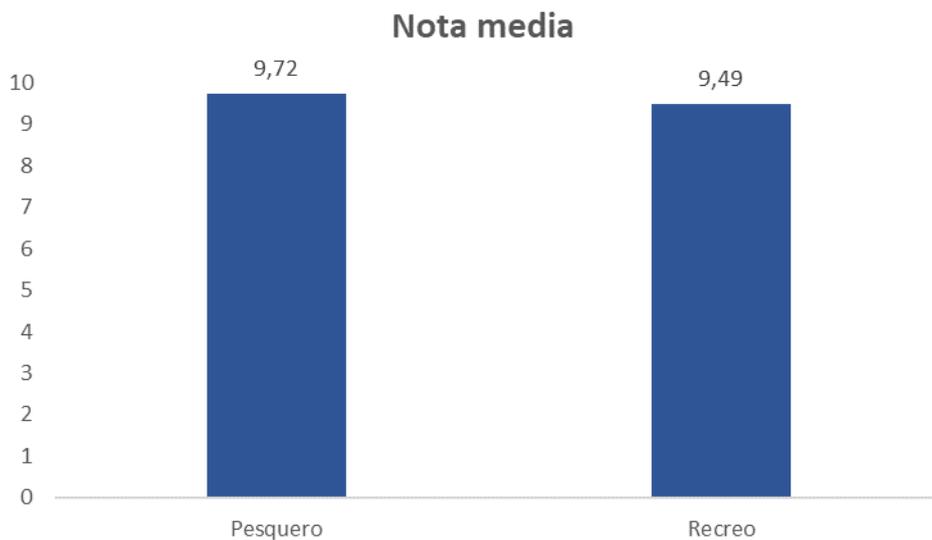


Gráfico 2 Valoración media por buque

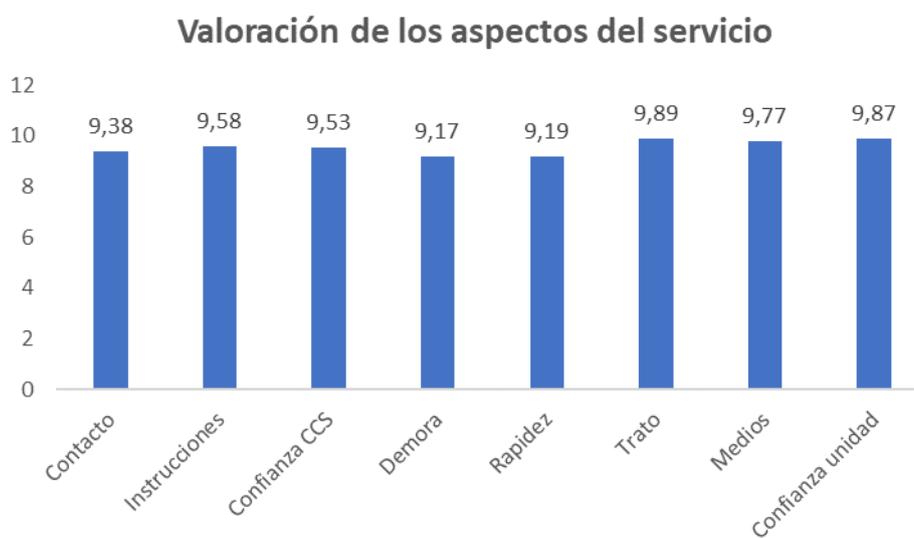


Gráfico 3 Valoración de los aspectos del servicio

Tras el análisis de los gráficos, se comprueba que la valoración media global es de 9,54. Del análisis de los datos anteriores se puede concluir que la valoración general de los aspectos es alta, con un máximo de 9,89 en trato del personal de flota y un mínimo de 9,17 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 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.

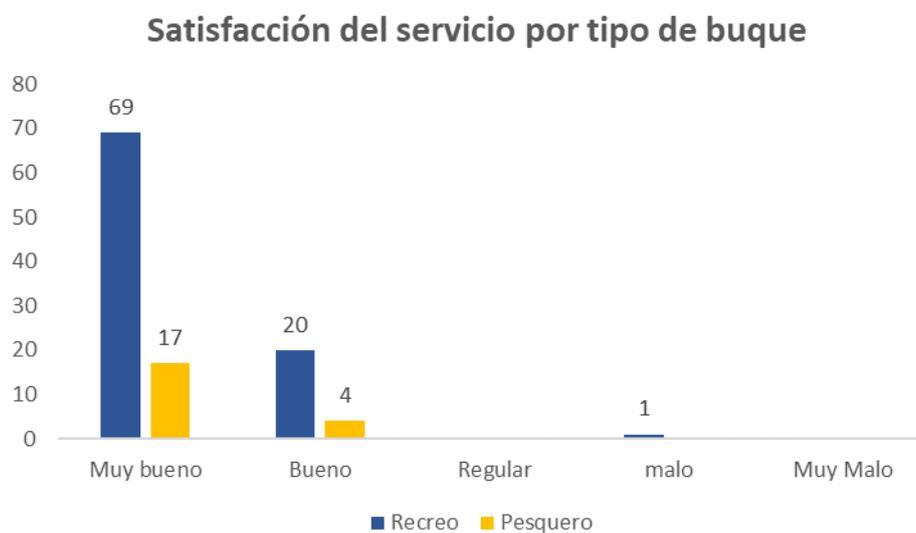


Gráfico 4 Satisfacción del servicio por tipo de buque

Globalmente, el usuario en el 78% de los casos está considera el servicio como muy bueno, el 22% bueno y menos de un 1% lo consideraron malo. Todos ellos, que han valorado el servicio negativamente, tenían una expectativa alta antes de recibirlo. Los clientes insatisfechos manifiestan su descontento en relación con el tiempo de espera y las tasas cobradas. Aun así, en dichas emergencia se refleja una alta confianza en el personal que asistió.

4.3 Evolución

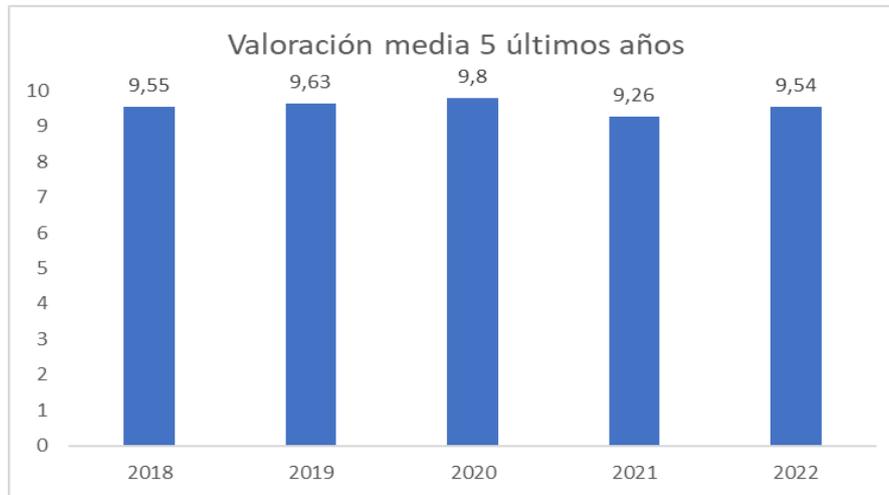


Gráfico 5 evolución nota media 5 años

En el presente informe se observa que la nota media se ha normalizado respecto a los años anteriores a 2021, recuperando los valores habituales.

4.4 Aspectos de mejora.

Mediante este enfoque se ha recogido información 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 subjetiva 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	57	50,9%
Trato	24	21,4%
Profesionalidad	15	13,4%
Rapidez	6	5,4%
Confianza	3	2,7%
Resto /vacías/errores)	6	5,4%

Tabla 1 Lo que mejor funcionó de la asistencia

Para un 50,9% de los encuestados toda la asistencia ha resultado en muy positiva, lo que podría explicar el alto grado de satisfacción mostrado en general en la encuesta. Un 17,9% de los encuestados destaca el trato como aspecto más reseñable. Un 11,6% la profesionalidad percibida, un 9,8% la rapidez de la asistencia, un 2,7% la confianza y un 1,8% la comunicación en la emergencia. El 6% restante corresponde en su mayoría a respuestas erróneas en el apartado.

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	67	59,8%
La espera/tiempo	17	15,2%
El precio	7	6,3%
Comunicación	4	3,6%
Coordinación	2	1,8%
Maniobra	2	1,8%
Estado de los medios	1	<1%
Resto (vacías/errores)	12	10,7%

Tabla 2 Aspectos mejorables en la asistencia

Un 59,8% de los encuestados refleja que no hay nada mejorable en la asistencia, mostrando su entera satisfacción con el servicio recibido. Se destacan los siguientes aspectos a mejorar por los usuarios: el tiempo de espera (15,2%), el coste de los servicios (6,3%) y comunicación (3,6%).

5. Resultados de las encuestas

Como reflejan las tablas, la mayoría de las encuestas realizadas incluyen 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 9,54 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 rapidez, 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 99% de los encuestados.

Las preguntas abiertas realizadas a los usuarios sobre lo que mejor funcionó, aluden en un 50,9% a que toda la asistencia resultó 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 59,8% opina que no hay nada mejorable en la asistencia. Se destacan como aspectos propuestos a mejorar por los usuarios: el tiempo de respuesta, y el coste del servicio.

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

6.1 Análisis de datos

El período analizado se corresponde al año 2021, 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 408 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	174	10,3
Felicitación	7	0,9
Otros	46	11,2
Premios	4	0
Queja	11	26
Reclamación	2	5,5
Solicitud Información	157	14,5
Sugerencia	6	7,5
Carta de Servicios	1	12

Tabla 3 Categorización de los contactos recibidos

El tiempo de respuesta medio ha sido de 12,1 días, muy por debajo de los 20 días establecidos en la Carta de Servicios.

Se ha recibido un total de 11 quejas y 2 reclamaciones. Tras el análisis de las quejas se han considerado como procedentes, 9 de ellas. A continuación, se resumen los motivos de la queja y su resolución:

- Queja por presencia del Helimer en la vertical de una embarcación, provocando pérdida de objetos por el rebufo del Helimer. Actuación iniciada por una posible emergencia derivada de una llamada recibida en el CCS Tenerife.
- Queja recibida por un particular sobre el tiempo de espera ante una emergencia de Buque a la deriva/sin gobierno.
- Queja derivada de una maniobra del Helimer cercana a viviendas, la cual ha ocasionado molestias auditivas.
- Queja derivada por maniobras de aeronaves sin especificar cercana a viviendas.
- Queja relativa a los protocolos de salvamento y sus consecuencias en el accidente ocurrido el 15 de julio de 2021 que se cobró la vida de un pescador.
- Queja relativa a la detención en puerto de un barco con avería en la turbina.
- Queja relativa a un post en las redes de SASEMAR por una actuación en la que hubo diferentes instituciones colaborando y no se nombró a Protección Civil.

Respecto a las 2 reclamaciones, una de ellas procede:

- Reclamación relativa a daños ocasionados en una embarcación asistida por SASEMAR.

7 Conclusiones

Las conclusiones de este informe se basan en una muestra aleatoria de 112 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 9,54 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 el tiempo de espera en la intervención 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 99% 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 59,8% opina que no hay nada mejorable en la asistencia. Se destacan como aspectos propuestos a mejorar por los usuarios: el tiempo de respuesta y el coste del servicio.

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 válido para su propósito, si bien se valora una mejora del mismo.

Secretaría Técnica, Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima
Septiembre 2022