

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de Satisfacción de las personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos 2021.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Contratación Y Servicios.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la opinión de los usuarios de la oficina de objetos perdidos sobre la atención prestada en la misma.

Medir el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en la carta de servicios de la oficina de objetos perdidos vinculados a la satisfacción de los usuarios del servicio e identificar las áreas de mejora de dicha atención.

UNIVERSO:

25.404 usuarios de la oficina de objetos perdidos: 7.404 usuarios atendidos presencialmente y 18.000 atendidos por correo electrónico o web.

TAMAÑO MUESTRAL:

1.330 encuestas: 387 encuestas destinadas a la atención presencial y 952 a la atención vía correo electrónico y web.

ERROR DE MUESTREO:

2,66%.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Encuesta presencial, de lunes a viernes no festivos, con selección aleatoria y sistemática de las personas que acudían a la oficina de objetos perdidos. Encuesta por correo electrónico a todos los usuarios que se habían dirigido a la oficina en ese período.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Presencialmente y por correo electrónico.

METODOLOGÍA:

21 jornadas de trabajo para la realización de 18-19 entrevistas personales diarias de media.
Las entrevistas online se ha realizado a partir de la base de datos de usuarios proporcionada por dirección general de contratación y servicios que constaba de 4.376 registros, que depurados se quedaban en 3.618 registros, un 17% de contactos no válidos, principalmente por ser contactos duplicados.
Con 3.618 registros se han realizado 1.031 encuestas online, de las cuales tras los controles de calidad aplicados al 100% de las encuestas se han eliminado 79, por lo que se ha contado CON 952 encuestas válidas.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Entre los meses de septiembre y noviembre de 2021.

REALIZADO POR:

IKERFEL, S.A.U.