

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las personas usuarias del Almacén de Villa 2021.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Contratación y Servicios

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios del Almacén de Villa, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para mejorar de forma continua su calidad.

Medir el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios del Almacén de Villa especialmente vinculados a la satisfacción de los usuarios del servicio.

UNIVERSO:

Personas que utilizaron los servicios del Almacén de la Villa durante el año 2021: 294

TAMAÑO MUESTRAL:

Personas que utilizaron los servicios del Almacén de la Villa durante el año 2021 y que han contestado la encuesta: 73

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95% y para $pq = 0,50$ el margen de error es 10%.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Censal, se envía el cuestionario al 100% de las personas usuarias.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario enviado por correo electrónico a todas las personas que hicieron uso de los servicios de Almacén de Villa durante 2021 invitándoles a participar en la encuesta telemática elaborada al efecto. Cuestionario estructurado y codificado, de 3 preguntas, ninguna de ellas abiertas.

METODOLOGÍA:

Se trata de un cuestionario estructurado y codificado, de 3 preguntas. Los bloques de preguntas son:

Bloque 1. Valoración de la amabilidad y cortesía en el trato recibido por parte del personal que le atendió.

Bloque 2. Valoración de la claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal.

Bloque 3. Satisfacción global del servicio recibido

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Desde el día 14 de abril hasta el día 20 de diciembre de 2021.

REALIZADO POR:

Medios propios de la Dirección General