



TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción a los/as usuarios/as de la Oficina de Objetos Perdidos 2017

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Contratación y Servicios

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la opinión y grado de satisfacción de las personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos sobre la atención prestada en la misma, así como medir el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios de la Oficina de Objetos Perdidos e identificar las áreas de mejora en la atención prestada

UNIVERSO:

Personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid

TAMAÑO MUESTRAL:

1.401 encuestas distribuidas de la siguiente manera:
619 presenciales
554 telefónicas
228 por correo electrónico

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), $p=q=50\%$, el error muestral máximo permitido será de $\pm 2,67\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Aleatorio estratificado por canal de información

METODO DE RECOGIDA:

Mediante tres tipos de cuestionarios, con tronco común y pequeñas diferencias, según canal de acceso a la Oficina:

Encuesta presencial en la Oficina de Objetos Perdidos. Recogida en papel con selección aleatoria y sistemática de la muestra entre las personas que acuden a la Oficina de Objetos Perdidos

Encuesta telefónica a las personas que llamaron a la Oficina de Objetos Perdidos el día anterior laborable al de la realización de la encuesta

Encuestas por correo electrónico a las personas que se dirigieron a la Oficina de Objetos Perdidos mediante el correo electrónico de la dependencia o el formulario disponible en la web municipal

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

De octubre a noviembre de 2017