

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos 2018

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 del Ayuntamiento de Madrid con el servicio prestado. Y también obtener información sobre otros aspectos relevantes para la entidad relacionados con las motivaciones de uso de la Oficina o la expectativa previa que existe del servicio.

UNIVERSO:

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

TAMAÑO MUESTRAL:

1.435 encuestas a personas usuarias, a través de tres canales: 730 presenciales, 335 telefónicas y 370 on line.

ERROR DE MUESTREO:

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Aleatorio estratificado por canal de información

MÉTODO 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:

Meses de septiembre y octubre de 2018