

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de los Centros Municipales de Servicios Sociales

ÓRGANO PROMOTOR:

Subdirección General de Atención Social Primaria
Dirección General de Mayores y Atención Social

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en los centros de Servicios Sociales en relación a la atención social recibida en los mismos.

UNIVERSO:

Personas usuarias de los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Madrid. Según datos publicados en la Memoria de Actividad 2012 de la DGMAS, en 2012 se atendió a 469.241 personas.

TAMAÑO MUESTRAL: 2.100 entrevistas

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95,5%, máxima indeterminación $p=q=0,5$, y en el supuesto de muestreo aleatorio simple, el error muestral es del $\pm 2,18$ %.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Las personas informantes fueron entrevistadas a la salida de los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS), y fueron seleccionadas exclusivamente aquellas que acabaran de ser atendidas por un DTS (Diplomado Trabajador Social).

Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada, se han establecido cuotas en función del volumen de atención de los CMSS y del horario de atención (mañana o tarde).

Han sido visitados todos los centros del Ayuntamiento de Madrid y, por lo tanto, todos los distritos municipales.

METODO DE RECOGIDA:

Entrevista presencial, a través de cuestionario, en los centros municipales de Servicios Sociales

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 16 de septiembre al 4 de noviembre de 2013