

**TIPO DE ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

**TITULO DEL ESTUDIO:**

Encuesta de satisfacción a las personas usuarias de las oficinas de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS). 2021

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias por la atención prestada por el personal de la EMVS y de la calidad y la claridad de la información recibida.

**UNIVERSO:**

Personas usuarias de los servicios de la EMVS: Durante 2021 se atendieron 6.970 personas.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

440 encuestas válidas

**ERROR DE MUESTREO:**

Para un nivel de confianza del 95%, el margen de error para  $pq = 0,50$ : es de 4,5%.

**PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

Muestreo aleatorio de visitas a EMVS.

**MÉTODO DE RECOGIDA:**

Auto cumplimentación en cuestionario en papel.

**METODOLOGÍA:**

Cuestionario de cinco epígrafes, con doce preguntas cerradas y casillas de verificación, escala de Likert (1 a 10) y una pregunta abierta. Grabado de datos y explotación de hoja de cálculo. Elaboración del informe cuantitativo y cualitativo preceptivo.

**TEMAS ANALIZADOS:**

- Preparación técnica del personal
- Trato recibido y cortesía
- Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado
- Satisfacción global con el servicio

**FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

25 de noviembre a 30 de diciembre de 2021.

**REALIZADO POR:**

Medios propios de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.