

#### TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

#### TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos 2025.

#### ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Contratación y Servicios

#### OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la opinión de las personas usuarias atendidas presencialmente y online en la Oficina de Objetos perdidos y medir el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios, así como identificar áreas de mejora.

#### UNIVERSO:

41.716 personas.

#### TAMAÑO MUESTRAL:

1.042 encuestas válidas.

#### ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95% y en el supuesto de  $p=q=0.5$  el error muestral es de  $\pm 3\%$ .

#### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Afijación por canales

#### MÉTODO DE RECOGIDA:

- Entrevistas personales: recogida en papel, con selección aleatoria y sistemática entre las personas que acudan a la Oficina de Objetos Perdidos
- Entrevista online: por correo electrónico a las personas que hayan contactado con la Oficina por correo electrónico o Formulario Web.

#### FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Abril, mayo y junio 2025

#### REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

SIGMADOS S.L., 7.623,00 (IVA incluido)