

### TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

### TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de las personas atendidas por Samur Social en 2021.

### ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social

### OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de personas atendidas de forma telefónica, de personas alojadas en recursos de alojamiento y personas afectadas por una emergencia colectiva.

### UNIVERSO:

Personas que en 2021 se encuentran en la ciudad de Madrid en situación de emergencia social y que demanden atención al servicio.

### TAMAÑO MUESTRAL:

1390 encuestas realizadas, de ellas, 842 son cuestionarios válidos y 548 son cuestionarios incompletos.

### ERROR DE MUESTREO:

No se ha establecido.

### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

- Cuestionario 1 (satisfacción de la atención telefónica) se utiliza un muestreo no aleatorio. Los operadores de la sala de comunicaciones pasan el cuestionario de acuerdo con la

facilidad de acceso del usuario y su disponibilidad para acceder a realizarlo.

- En los cuestionarios 2 y 3 (satisfacción de las personas atendidas en los recursos de Samur Social por haber sufrido una emergencia individual o una emergencia colectiva). Se pasa de forma telefónica a los usuarios alojados durante su estancia en los recursos.

### MÉTODO DE RECOGIDA:

Los tres cuestionarios son telefónicos, estructurados y codificados.

### METODOLOGÍA:

Encuestas con preguntas cerradas.

### TEMAS ANALIZADOS:

- Atención telefónica
- Atención y condiciones de los recursos de alojamiento
- Atención prestada afectados por emergencia colectiva

### FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

- Atención telefónica, una vez finalizada la atención.
- Recursos de alojamiento, durante la estancia del usuario en el recurso.
- Emergencias colectivas, durante la estancia del usuario en el recurso.

### REALIZADO POR:

Medios propios de la Dirección General

Se realiza por los/las trabajadoras sociales que se encuentran en la Sala de Comunicaciones.