



## TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción de los usuarios/as con la Oficina de Objetos Perdidos. Año 2016

## ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Contratación y Servicios  
Subdirección General de Compras y Servicios

## OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer y evaluar el grado de satisfacción de los/as usuarios/as de los servicios prestados en la Oficina de Objetos Perdidos

## UNIVERSO:

107.148 usuarios/as que acuden a la Oficina de Objetos Perdidos a lo largo del año anterior al estudio

## TAMAÑO MUESTRAL:

Registros válidos: 1.429

## ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95,5%(dos sigmas),  $p=q=50\%$ , el error muestral es del  $+ - 2,67\%$  para el conjunto de la muestra, en el supuesto de muestreo aleatorio simple

## PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Aleatorio estratificado por canal de información: presencial, telefónico, correo electrónico y página web.

## METODO DE RECOGIDA:

- 600 encuestas presenciales con recogida en papel y selección aleatoria sistemática de la muestra entre las personas que acuden a la Oficina presencial de Objetos Perdidos
- 580 encuestas telefónicas a las personas que llamaron a la Oficina de Objetos Perdidos el día anterior laborable al de la realización de la encuesta
- 249 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:

Del 19 de septiembre al 4 de noviembre de 2016