

**TIPO DE ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

**TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de la ciudadanía con el Servicio de Cita Previa 2022

**ÓRGANO PROMOTOR:**

DG Atención a la Ciudadanía

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el grado de cumplimiento de los compromisos 1 a 3 de la Carta de Servicios de Cita Previa 2022.

Conocer la valoración de la ciudadanía en la concertación de citas para poder ser atendidos en las oficinas municipales adscritas a cita previa

Facilitar el establecimiento de áreas de mejora en la gestión de cita previa

**UNIVERSO:**

257.551 personas usuarias

**TAMAÑO MUESTRAL:**

431 personas encuestadas

**ERROR DE MUESTREO:**

Margen de error para pq = 0,50: 4,7%

**PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

Muestreo estratificado por la variable usuarios/as que utilizan el servicio por canal. Dentro de cada estrato, muestreo aleatorio simple.

**MÉTODO DE RECOGIDA:**

Encuesta telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI

**FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

Del 27 de febrero al 13 de marzo de 2023

**REALIZADO POR:**

Medios propios de la Dirección General