

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Encuesta de satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos 2019.

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Dirección General de Contratación y Servicios.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer la opinión y grado de satisfacción de las personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid con el servicio prestado.

**UNIVERSO:**

73.312 usuarios de la Oficina de Objetos Perdidos, de los cuales, 55.260 usuarios atendidos presencialmente y 18.052 atendidos por correo electrónico o web.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

1.418 encuestas válidas, distribuidas de la siguiente forma:

912 encuestas válidas a personas usuarias del canal presencial y 506 cuestionarios válidos a personas usuarias del canal online.

**ERROR DE MUESTREO:**

$\pm 2,65$ .

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Encuesta presencial, de lunes a viernes no festivos, con selección aleatoria y sistemática de las personas que acudían a la oficina de objetos perdidos. Encuesta por correo electrónico a todos los usuarios que se habían dirigido a la oficina en ese período.

**MÉTODO DE RECOGIDA:**

Dos cuestionarios, uno para personas que acuden de forma presencial y otro para personas que se ponen en contacto de forma telemática con la Oficina de Objetos Perdidos.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

1 de octubre de 2019 a 10 de diciembre de 2019