



## TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

## TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de la ciudadanía con el Servicio de Cita Previa 2023

## ÓRGANO PROMOTOR:

DG de Atención a la Ciudadanía

## OBJETIVO DEL ESTUDIO:

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

Conocer el grado de cumplimiento de los compromisos 1 a 4 de la Carta de Servicios de Cita Previa 2023.

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

## UNIVERSO:

48.072 personas atendidas

## TAMAÑO MUESTRAL:

414 cuestionarios válidos

## ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto  $p=q=0,5$ , el error muestral máximo es de  $\pm 4,80\%$

## 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:

19 de enero al 19 febrero de 2024

## REALIZADO POR:

Medios propios de la Dirección General