

TITULO DEL ESTUDIO:

Informe de satisfacción de personas usuarias de los Servicios Funerarios de Madrid 2019.

ÓRGANO PROMOTOR:

Empresa Municipal Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A. (SFM).

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la valoración que las familias que han tenido que utilizar nuestros servicios hacen de los mismos.

Obtener índice de recomendación de los servicios (NPS); conocer los motivos de insatisfacción y gestionar usuarios detractores y pasivos.

UNIVERSO:

19.302 servicios totales. De los cuales 4387, 4876

TAMAÑO MUESTRAL:

Para el cuestionario en papel, se lanzaron 4.387 cuestionarios, obteniéndose 1.922 respuestas. Para las encuestas telefónicas, se efectuaron 4.876 llamadas, obteniéndose 3.345 respuestas.

ERROR DE MUESTREO:

El error muestral en el caso de las encuestas en papel y en el supuesto de máxima indeterminación y para un nivel de confianza del 95% es del 1,68%.

En el caso de las encuestas telefónicas, el error muestral en el supuesto de máxima indeterminación y para un nivel de confianza del 95% es del 0,95%.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Se ha solicitado la participación a la totalidad de las personas usuarias de los servicios, salvo a aquellas personas que indicaron su voluntad de no participar en encuestas de satisfacción y las personas usuarias de servicios a fallecidos menores de 20 años y servicios de fetos, miembros o restos.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Se remitieron los cuestionarios en formato papel a todos los solicitantes de servicios de velatorio, inhumación o incineración entre enero y marzo de 2019.

Se han emitido llamadas telefónicas a los solicitantes de servicios que han usado los servicios de tanatorio municipal entre abril y diciembre de 2019.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Encuestas en papel: Entre enero a marzo de 2019. Encuestas telefónicas: Entre los meses de abril a diciembre de 2019.