

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción a las personas usuarias de las oficinas de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS). 2021

ÓRGANO PROMOTOR:

Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias por la atención prestada por el personal de la EMVS y de la calidad y la claridad de la información recibida.

UNIVERSO:

Personas usuarias de los servicios de la EMVS: Durante 2021 se atendieron 6.970 personas.

TAMAÑO MUESTRAL:

440 encuestas válidas

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95%, el margen de error para $pq = 0,50$: es de 4,5%.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Muestreo aleatorio de visitas a EMVS.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Auto cumplimentación en cuestionario en papel.

METODOLOGÍA:

Cuestionario de cinco epígrafes, con doce preguntas cerradas y casillas de verificación, escala de Likert (1 a 10) y una pregunta abierta. Grabado de datos y explotación de hoja de cálculo. Elaboración del informe cuantitativo y cualitativo preceptivo.

TEMAS ANALIZADOS:

- Preparación técnica del personal
- Trato recibido y cortesía
- Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado
- Satisfacción global con el servicio

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

25 de noviembre a 30 de diciembre de 2021.

REALIZADO POR:

Medios propios de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.