

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de usuarios de Centros de Servicios Sociales 2019

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Mayores y Servicios Sociales

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el valor que los clientes perciben de los Centros de Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Madrid, así como obtener una visión general de sus necesidades y expectativas.

UNIVERSO:

42.220 personas usuarias.

TAMAÑO MUESTRAL:

2.136 personas entrevistadas.

ERROR DE MUESTREO:

Error muestral del 2,07% (para un intervalo de confianza al 95% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p=q=0,5$)

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Muestreo aleatorio estratificado, en el que los estratos se construyeron a partir de dos variables: distrito y tipo PA/ZONAS. Dentro de cada estrato la selección de las personas usuarias entrevistadas fue realizada de manera aleatoria.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 22 al 27 de mayo de 2019.