



### **TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de usuarios con el servicio de "Códigos azules" prestado por los Agentes de Movilidad.

### **ÓRGANO PROMOTOR:**

Subdirección General de los Agentes de Movilidad. Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación. Área de Gobierno de Medioambiente y Movilidad.

### **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Evaluar la satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por los Agentes de Movilidad a propósito de los requerimientos solicitados por los ciudadanos ante cualquier incidencia producida en la vía pública que esté relacionada con la movilidad.

### **UNIVERSO:**

Ciudadanos que han hecho un requerimiento ante cualquier incidencia relacionada con la movilidad que se haya producido en la vía pública. El número de requerimientos recibidos durante el año 2014 es de 23.453.

### **TAMAÑO MUESTRAL:**

2.737 encuestas válidas.

### **ERROR MUESTRAL:**

Para un nivel de confianza de 95,5% (2 sigmas),  $p=q=0,5$ , el error muestral es de  $\pm 1,8\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

### **PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Muestreo aleatorio sistemático entre los requerimientos que entran en cada una de las tres secciones (sur, centro y norte) de cada emisora. Afijación proporcional y distribución diaria de la muestra.

### **METODO DE RECOGIDA:**

Mediante encuesta telefónica en cuestionario estructurado y precodificado. La encuesta se realiza enteramente con recursos internos.

### **PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

De lunes a jueves durante todo el año.