

N. ° Reg.: 2022/036/2022

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

TITULO DEL ESTUDIO:

Informe de satisfacción de personas usuarias de los Servicios Funerarios de Madrid 2022.

ÓRGANO PROMOTOR:

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la valoración que hacen las personas usuarias de los servicios prestados por la Empresa Municipal Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A.

UNIVERSO:

17.509 servicios.

TAMAÑO MUESTRAL:

5.469 cuestionarios válidos.

ERROR DE MUESTREO

Para un nivel de confianza del 95% y para $pq = 0,50$, el margen de error es de 1,1%.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Se realizan llamadas telefónicas a todos los solicitantes de servicios propios, a excepción de familiares de fallecidos menores de 20 años; solicitantes de servicios de fetos, miembros o restos y personas que hayan declinado participar en cualquier tipo de encuesta.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario asistido por ordenador mediante llamada telefónica a los solicitantes de servicios que han usado los tanatorios municipales entre enero y diciembre de 2022. En caso de no responder a la llamada se les remite por correo electrónico el cuestionario, con el mismo contenido que la encuesta telefónica.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

De enero a diciembre de 2022.

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe: OPEXLEAM, S.L. 25.041,19 EUROS (IVA incluido)