

#### **TIPO DE ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

#### **TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio descriptivo sobre el grado de Satisfacción de las personas que han utilizado el Servicio de desratización y/o desinsectación en la Ciudad de Madrid 2021.

#### **ÓRGANO PROMOTOR:**

Organismo Autónomo Madrid Salud

#### **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el grado de satisfacción con el servicio de desratización y desinsectación de espacios públicos durante el año 2021:

- Conocer el perfil de las personas demandantes del Servicio.
- Conocer los canales utilizados para comunicar avisos o incidencias de ratas/cucarachas en espacios públicos y su grado de satisfacción con él.
- Conocer la satisfacción con el servicio en diferentes fases del proceso.
- Comprobar nivel el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios de Prevención y control de Plagas.

#### **UNIVERSO:**

Personas usuarias: 1.383 avisos del 2º semestre del 2021.

#### **TAMAÑO MUESTRAL:**

260 personas encuestadas (105 rata de alcantarilla, 5 rata negra, 145 cucaracha negra y 5 cucaracha americana)

#### **ERROR DE MUESTREO:**

± 5'47 % para un nivel de confianza del 95% y p=q=0,5

#### **PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

Aleatorio simple con afijación proporcional por vector (rata, cucaracha negra y cucaracha americana)

#### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

A través de llamada telefónica a personas demandantes del servicio. Cuestionario estructurado con preguntas en su mayoría cerradas (en base a una escala de 0 a 10) completadas por 2 preguntas abiertas para recoger las sugerencias y la percepción directa.

#### **FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

Segundo semestre de 2021.

#### **REALIZADO POR:**

Medios propios de la Dirección General