

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción con el Servicio de toma de muestras de agua de grifo. Año 2023.

ÓRGANO PROMOTOR:

Organismo Autónomo Madrid Salud.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la opinión y el grado de satisfacción con diferentes aspectos del servicio.

Comprobación del grado de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios de "Calidad del agua de consumo en grifo".

Recoger las aportaciones de las personas encuestadas a fin de mejorar el servicio.

UNIVERSO:

59 personas/organismos atendidos en el año 2023

TAMAÑO MUESTRAL:

39 personas/entidades

ERROR DE MUESTREO:

± 9,21% para un nivel de confianza del 95 %.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Censal: se ofrece a todas las personas usuarias del servicio

MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario voluntario y anónimo on-line para auto cumplimentar.

METODOLOGÍA:

Se trata de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas (escala 0 a 10) administrado a través de internet.

El enlace se adjunta en un correo electrónico enviado a los usuarios del servicio.

Grabado de datos y explotación de estos con la hoja de cálculo Excel, análisis de datos con programa SPSS.

Elaboración del informe (cuantitativo y cualitativo) preceptivo.

TEMAS ANALIZADOS:

Valoración satisfacción global

Valoración aspectos del servicio

Valoración de profesionales

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Mayo a diciembre de 2023.

REALIZADO POR:

Medios propios de la Dirección General