

**TIPO DE ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de personas Usuaris

**TITULO DEL ESTUDIO:**

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias de las oficinas de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS). 2022

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS)

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios por la atención prestada por el personal de la EMVS y de la calidad y la claridad de la información recibida.

**UNIVERSO:**

Personas usuarias de los servicios de la EMVS

**TAMAÑO MUESTRAL:**

506

**ERROR DE MUESTREO:**

2,80%

**PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

Muestreo aleatorio de visitas y llamadas a la EMVS.

**MÉTODO DE RECOGIDA:**

Cuestionario en papel para personas atendidas presencialmente y cuestionario asistido por ordenador.

Para atención presencial: cuestionario de seis epígrafes, con once preguntas cerradas y casillas de verificación, escala de Likert (1 a 10) y una pregunta abierta.

Para atención telefónica: cuestionario de cinco epígrafes, con once preguntas cerradas y casillas de verificación, escala de Likert (1 a 10) y una pregunta abierta.

**METODOLOGÍA:**

Auto cumplimentación en cuestionario en papel y cumplimentación por parte del encuestador en el caso de las telefónicas.

**FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

17 de octubre al 30 de noviembre

**REALIZADO POR:**

Medios propios de la EMVS