

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

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

#### **TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de personas usuarias del servicio de Padrón Municipal de Habitantes. 2022

#### **ÓRGANO PROMOTOR:**

Dirección General de Contratación y Servicios

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

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio de Padrón Municipal de habitantes, ofrecido a través de Línea Madrid.

#### **UNIVERSO:**

- Las personas usuarias del servicio de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (en adelante OAC) fueron 1.115.394.
- El teléfono 010 atendió a 10.657.
- La Web madrid.es y Sede electrónica registró un número de usuarios de 377.970.

#### **TAMAÑO MUESTRAL:**

El número de individuos que componen la muestra del estudio ha sido:

- En las OAC de 3.769 personas.
- En el 010, 2.508 personas
- En la web madrid.es y sede electrónica 2.513 personas

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

- En las OAC, el margen de error es de  $\pm 1,6 \%$ , considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ).
- En el teléfono 010, el margen de error del  $\pm 2\%$ , un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ).

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

La selección de informantes ha sido aleatoria.

#### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

En las OAC's se ha utilizado la técnica de entrevista personal asistida por ordenador (CAPI), realizada con dispositivos tabletas y en caso de incidencia puntual, se registraron en papel, grabándose posteriormente en la aplicación online.

Para el 010, la web madrid.es y la sede electrónica, la técnica utilizada ha sido la de entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI)

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

En las OAC se realizó entre el 3 de octubre al 10 de noviembre. En el Teléfono de Atención a la Ciudadanía 010, entre el 30 de agosto y el 5 de septiembre. Por último, en la Web www.madrid.es entre el 1 de abril de 2022 y el 9 de septiembre.

#### **REALIZADO POR:**

Empresa adjudicataria:

Ideara Investigación