

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de personas usuarias de Línea Madrid 2022

ÓRGANO PROMOTOR:

DG Atención a la Ciudadanía

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Evaluar la prestación del servicio de línea Madrid en sus diversos canales, medir la satisfacción de las personas usuarias e identificar posibles las áreas de mejora en la prestación del Servicio.

UNIVERSO:

Personas atendidas:

Canal Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OACs) 1.115.394, teléfono 010 10.657, web Madrid.es y sede electrónica 377.970 y perfil Twitter 186.697.

TAMAÑO MUESTRAL:

Encuestas válidas para personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OACs): 3.769. Para personas usuarias del teléfono 010: 2.508. Para personas usuarias de la web municipal: 2.513. Para seguidores del perfil Twitter 3.765 personas.

ERROR DE MUESTREO:

Considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación ($p=q=0,5$) el error muestral es el siguiente:

En el caso de OACs: $\pm 1,6 \%$, para teléfono 010, $\pm 2\%$, para usuarios del canal web es del $\pm 2\%$ y para 3.765 personas

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Aleatorio entre personas usuarias de los diferentes canales.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Entrevista personal asistida por ordenador (CAPI) para usuarios de las OACs, entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI) para usuarios del teléfono 010 y de la web municipal y encuesta utilizando la utilidad de Twitter.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Para el canal presencial en las OACs las fechas fueron del 3 de octubre al 10 de noviembre. En el canal telefónico, la toma de datos tuvo lugar desde el 3 hasta el 31 de octubre. Para el canal Twitter, desde enero a septiembre. En el canal web: 31 de octubre y el 24 de noviembre de 2022.

REALIZADO POR:

Ideara