



TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuaris

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las personas usuarias de la web www.madrid.es y Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid 2023

ÓRGANO PROMOTOR:

DG Atención a la Ciudadanía

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias del canal web de atención a la ciudadanía.

UNIVERSO:

80.209 personas usuarias

TAMAÑO MUESTRAL:

2.470 entrevistas válidas

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95% (2 sigma) y $p=q=50\%$ el error es de $\pm 1,98$.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Aleatorio del universo compuesto por las personas usuarias de la web www.madrid.es.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI)

TEMAS ANALIZADOS:

- Satisfacción general con Línea Madrid.
- Repetición de utilización del Servicio en la próxima gestión de características similares.
- Recomendación del Servicio.
- Conocimiento de la posibilidad de realizar la gestión / petición de información realizada a través de otro canal diferente al utilizado.
- Tasa de utilización de otros servicios de atención a la ciudadanía diferentes al del Ayuntamiento de Madrid.
- Identidad del organismo que el entrevistado cree que es el gestor de los servicios de Línea Madrid.
- Análisis comparativo entre la satisfacción de los/as usuarios/as de Línea Madrid y los de otros servicios de atención a la ciudadanía.
- Carácter de la gestión / petición de información realizada.
- Gestión realizada.
- Calidad de servicio.
- Análisis de cobertura de expectativas.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Del 12 de septiembre al 31 de octubre de 2023

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

Ideara SL, 43.005,82 euros