



## TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

## TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía 2023.

## ÓRGANO PROMOTOR:

DG de Atención a la Ciudadanía.

## OBJETIVO DEL ESTUDIO:

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

## UNIVERSO:

1.478.639 personas usuarias.

## TAMAÑO MUESTRAL:

3.555 entrevistas válidas.

## ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95% (2 sigma) y  $p=q=50\%$  el error es de  $\pm 1,68$ .

## PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Aleatorio entre personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

## MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta presencial asistida por ordenador (CAPI) al término de una gestión en las OAC's.

## 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 25 de septiembre al 31 de octubre de 2023

## REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

Ideara SL, 43.005,82 €