

TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción de usuarios de la web www.madrid.es del Ayuntamiento de Madrid.

ÓRGANO PROMOTOR: D.G. Calidad y Atención al Ciudadano.

OBJETIVO DEL ESTUDIO: Conocer la satisfacción de los usuarios de la web www.madrid.es

UNIVERSO:

Usuarios que han realizado gestiones relativas a Petición de cita previa, Sugerencias y Reclamaciones, Petición de información y Suscripción durante el año 2012.

TAMAÑO MUESTRAL: 3.708 encuestas.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple entre los usuarios que han realizado gestiones relativas a Petición de cita previa, Sugerencias y Reclamaciones, Petición de información y Suscripción durante el año 2012. Envío al correo electrónico del usuario de un enlace para la autocumplimentación de la encuesta a través de cuestionario electrónico.

ERROR DE MUESTREO: El error para el total de la muestra es del +/- 1,61 para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y $p=q=50\%$.

METODO DE RECOGIDA: Autocumplimentación por cuestionario electrónico.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Noviembre de 2012.