



**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de satisfacción con el Servicio de Oficinas de Atención Presencial (Línea Madrid). 2006.

**ÓRGANO PROMOTOR:** Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

**OBJETO DEL ESTUDIO:** Analizar la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 3626 encuestas.

**UNIVERSO:** Usuarios de las OAC de Lineamadrid.

**METODO DE RECOGIDA:** entrevistas personales con ciudadanos que acababan de realizar un trámite en las OAC de Línea Madrid.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:** Muestreo por cuotas.

**ERROR DE MUESTREO:**  $\pm 1,6$  para un NC 95%. ( $\pm 2,3$  para un NC 95% Expectativas) ( $\pm 2,3$  para un NC 95% Satisfacción).

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** Del 30 octubre al 16 de noviembre de 2006.

**OTRA INFORMACIÓN:** El estudio incluyó también la realización de 2 grupos de discusión.