

TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción de los usuarios de Lineamadrid. 2008.

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

OBJETO DEL ESTUDIO: Analizar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos a través de las oficinas de Atención al ciudadano, el teléfono 010 y la web municipal.

TAMAÑO MUESTRAL: 5.411 encuestas

OAC: 3.987 entrevistas

Teléfono 010: 667 entrevistas

Munimadrid: 757 entrevistas

UNIVERSO: Usuarios de Lineamadrid.

METODO DE RECOGIDA: entrevistas personales.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Muestreo aleatorio entre los usuarios de cada uno de los canales.

ERROR DE MUESTREO: El error para el total de la muestra es del +/- 1,29% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Octubre y noviembre de 2.008.