



**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de la Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid. 2007.

**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:** 4.828 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:**  $\pm 1,4$  para un NC 95% ( $\pm 2,1$  para un NC 95% Expectativas) ( $\pm 2,1$  para un NC 95% Satisfacción).

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** Del 29 octubre al 16 de noviembre de 2007.