

TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de www.madrid.es de Línea Madrid y del canal Twitter@lineamadrid 2014

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO: Conocer la satisfacción de los usuarios de la web www.madrid.es y del canal Twitter@lineamadrid

UNIVERSO:

Usuarios que han realizado gestiones durante el año 2014 relativas a petición de cita previa, sugerencias y reclamaciones, formularios, petición de información, suscripciones y centros abiertos.

TAMAÑO MUESTRAL: 3.062 encuestas de 46.619 invitaciones a participar (tasa de respuesta: 15,2%) para la encuesta www.madrid.es y 83 para el canal Twitter@lineamadrid

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple entre los usuarios que han realizado gestiones relativas a petición de Cita Previa (51,5%), Sugerencias y Reclamaciones (17,2%), Formularios (5,9%), Petición de Información (10,7%), Suscripciones (1,4%) y Centros Abiertos (13,2%) durante el año 2014.

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 +/- 1,75 para un nivel de confianza del 95,5% (2sigma) y $p=q=50\%$ en el caso de la encuesta de satisfacción con la web municipal www.madrid.es.

METODO DE RECOGIDA: Autocumplimentación por cuestionario electrónico.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Noviembre de 2014.