

**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Cita Previa 2014.

**ÓRGANO PROMOTOR:** Línea Madrid. D.G. Calidad y Atención al Ciudadano.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:** Conocer la satisfacción de los usuarios del servicio de Cita Previa de Línea Madrid.

**UNIVERSO:**

Ciudadanos/as que obtuvieron cita previa en cualquiera de los organismos del Ayuntamiento de Madrid que disponen de este servicio a través de distintos canales: presencial, telefónico o telemático.

La muestra se extraerá de los 877.447 registros de la base de datos de cita previa.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 2.583 encuestas válidas.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Muestreo estratificado por canal de asignación y muestreo aleatorio simple dentro de cada estrato.

**ERROR DE MUESTREO:** El error para el total de la muestra es del +/- 1,93 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](http://www.madrid.es).

**METODO DE RECOGIDA:** Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (Computer Assisted

Telephone Interview) a través de cuestionario precodificado.