

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudios de satisfacción de los usuarios/as de Línea Madrid 2018

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Medir anualmente, de modo integrado, la satisfacción de los usuarios/as (ciudadanía y personal funcionario) de los distintos canales de atención a la ciudadanía (canal presencial a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, canal telefónico 010 y canal telemático, a través del sitio web www.madrid.es y [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid)), así como de los distintos servicios prestados. El principal objetivo de estos estudios es identificar las actuaciones que sean necesarias para mejorar la satisfacción de la ciudadanía con el servicio de Línea Madrid, cubriendo o sobrepasando sus expectativas, así como la calidad del servicio.

UNIVERSO:

Varía para cada uno de los canales y encuestas que se realizan:

- OAC's: Usuarios/as de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
- Canal telefónico: Usuarios/as del servicio de atención telefónica 010 de Línea Madrid.
- Twitter: seguidores/as de Twitter [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid).
- WEB (www.madrid.es y sede.madrid.es): usuarios/as de www.madrid.es y sede electrónica.
- CLIMA LABORAL: las 431 personas que trabajan en la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, 123 en Servicios Centrales (incluido el equipo volante) y 308 en OAC's.

- Cliente misterioso: OAC's de Línea Madrid, teléfono 010, Twitter y madrid.es.

TAMAÑO MUESTRAL:

- OAC's: 4.501 entrevistas. Mínimo apropiado de 100 entrevistas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. Con posterioridad los resultados han sido ponderados según datos reales de afluencia en el año 2018.
- Canal telefónico: 2.000 entrevistas de satisfacción.
- Twitter: 1.107 encuestas autocumplimentadas.
- WEB (www.madrid.es y sede.madrid.es): 2.000 encuestas telefónicas.
- Cliente misterioso: 26 visitas a OAC, 10 llamadas al 010, 5 observaciones en Twitter y 10 de Madrid.es.
- CLIMA LABORAL: Se han recibido 167 cuestionarios cumplimentados.

ERROR DE MUESTREO:

- OAC's: Tomando como universo el total de atenciones realizadas en el año 2018 (2.429.457), el error para el total de la muestra es del +1,49 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y $p=q=50$ %.
- Canal telefónico: El error para el total de la muestra es del +/- 2,24 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y $p=q=50$ %.
- Twitter: Tomando como universo el total de número de seguidores/as de la cuenta [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid) (146.100), el error para el total de la muestra es del +2,99 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y $p=q=50$ %.
- CLIMA LABORAL: 6,06 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y $p=q=50$ %.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

- OAC's : usuarios/as seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión.
- Canal telefónico: selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios/as del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía.
- Twitter: Censal sobre usuarios/as de Twitter @lineamadrid La encuesta fue publicada en el perfil municipal de Twitter de Línea Madrid para dar difusión a la encuesta; todos/as los/as usuarios/as del servicio fueron, por tanto, invitados/as a participar en el estudio cumplimentando la encuesta.
- WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA: aleatorio sobre usuarios/as de www.madrid.es y sede electrónica.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionarios.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Octubre-Noviembre de 2019