

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudios de satisfacción de los usuarios/as de Línea Madrid

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.

Canal Presencial: Encuestas a usuarios/as reales en cada una de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) con un

cuestionario estandarizado constituido por 47 variables, de las cuales 8 son de carácter sociodemográfico. La selección se realiza aleatoriamente entre el universo correspondiente. En la selección se aplicarán cuotas proporcionales a la afluencia en función del día de la semana y de la franja horaria del trimestre más cercano a la realización del trabajo de campo. Únicamente se entrevistarán a aquellas personas que hayan sido receptoras de algún servicio ofrecido por la OAC.

Canal Telefónico 010: Se selecciona una muestra extraída aleatoriamente de un universo de usuarios/as del 010, con un cuestionario estandarizado constituido por 54 variables, de las cuales 8 son de carácter sociodemográfico. La técnica de recogida de información debe ser telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (Computer Assisted Interview).

Web www.madrid.es: Se selecciona una muestra extraída aleatoriamente del universo de usuarios/as de la web www.madrid.es, con un cuestionario estandarizado constituido por 48 variables, de las cuales 6 son de carácter sociodemográfico. La muestra se selecciona entre los usuarios/as que hayan hecho algún trámite durante el periodo de corte que se determine.

@Lineamadrid: Se selecciona una muestra extraída aleatoriamente del universo de usuarios/as del perfil @Lineamadrid, con un cuestionario estandarizado constituido por 6 variables, de las cuales 1 es de carácter sociodemográfico.

La muestra se selecciona entre los usuarios/as que hayan hecho algún trámite durante el periodo que se determine.

Cliente Misterioso: Técnica de recogida de información que permite al investigador ponerse en el lugar de usuario/a final y simular las percepciones que producen los servicios ofrecidos. Se diseña el cuestionario para recoger la información, se forma al evaluador con las cuestiones relacionadas con el servicio a evaluar y se realiza la gestión ficticia en los canales presencial (todas las OACs) y telefónico (cuatro llamadas).

Clima Laboral: Todo el personal funcionario adscrito a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, se trata de una encuesta censal dirigida al 100% del personal.

Cliente Interno: Personas que ejercen labores de interlocución en las diferentes Áreas del Ayuntamiento de Madrid, cuyos servicios se presentan a la ciudadanía a través de Línea Madrid. Se trata de una encuesta censal dirigida al 100% de los responsables que se relacionan con Línea Madrid para la prestación de sus servicios. Se utiliza un cuestionario online autoadministrado.

TAMAÑO MUESTRAL:

Datos 2018

Canal Presencial: 4.520 (satisfacción)

Canal Telefónico 010: 2.004 (satisfacción)

Web www.madrid.es: 2.005 (satisfacción)

@Lineamadrid: 1.459 encuestas auto cumplimentadas.

Cliente Misterioso: 8 (interacciones)

Clima Laboral: 354

Cliente Interno: tasa de respuesta con un total de 38 entrevistas

ERROR DE MUESTREO:

Datos 2018

Canal Presencial: +- 1,49% considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=0,5$)

Canal Telefónico 010: +-2,23%, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=0,5$)

Web www.madrid.es: +-2,23%, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=0,5$)

@Lineamadrid

Cliente Misterioso

Clima Laboral: en función de la tasa de respuesta Se han recibido cumplimentados 66 cuestionarios del personal que trabaja en los Servicios Centrales (con un error muestral del $\pm 8,12$, para

un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) $p=q=50$), y 113 cuestionarios cumplimentados del personal que trabaja en las OAC (con un error muestral del $\pm 6,83$, para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) $p=q=50$).

Cliente Interno: en función de la tasa de respuesta.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Se ha indicado en el Universo:

Canal Presencial: Encuestas a usuarios/as reales en cada una de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) con un cuestionario estandarizado constituido por 47 variables, de las cuales 8 son de carácter sociodemográfico. La selección se realiza aleatoriamente entre el universo correspondiente.

Canal Telefónico 010: Se selecciona una muestra extraída aleatoriamente de un universo de usuarios/as del 010, con un cuestionario estandarizado constituido por 54 variables, de las cuales 8 son de carácter sociodemográfico.

Web www.madrid.es: Se selecciona una muestra extraída aleatoriamente del universo de usuarios/as de la web www.madrid.es, con un cuestionario estandarizado constituido por 48 variables, de las cuales 6 son de carácter sociodemográfico.

@Lineamadrid: Se selecciona una muestra extraída aleatoriamente del universo de usuarios/as del perfil @Lineamadrid, con un cuestionario estandarizado constituido por 6 variables, de las cuales 1 es de carácter sociodemográfico.

Cliente Misterioso: Se diseña el cuestionario para recoger la información, se forma al evaluador con las cuestiones relacionadas con el servicio a evaluar y se realiza la gestión ficticia en los canales presencial y telefónico.

Clima Laboral: Formulario a través de la intranet municipal AYRE.

Cliente Interno: Formulario a través de la intranet municipal AYRE

MÉTODO DE RECOGIDA:

Se ha indicado en el Universo

Canal Presencial: Encuestas a usuarios/as reales en cada una de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) con un cuestionario estandarizado. En la selección se aplicarán cuotas proporcionales a la afluencia en función del día de la semana y de la franja horaria del trimestre más cercano a la realización del trabajo de campo.

Canal Telefónico 010: Se selecciona una muestra extraída aleatoriamente de un universo de usuarios/as del 010. La técnica de recogida de información debe ser telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI (Computer Assisted Interview).

Web www.madrid.es: Se selecciona una muestra extraída aleatoriamente del universo de usuarios/as de la web www.madrid.es,

@Lineamadrid: Se selecciona una muestra extraída aleatoriamente del universo de usuarios/as del perfil @Lineamadrid, que hayan hecho algún trámite durante el periodo que se determine.

Cliente Misterioso: Técnica de recogida de información para lo que se diseña el cuestionario y se forma al evaluador con las cuestiones relacionadas con el servicio a evaluar.

Clima Laboral: Formulario para todo el personal funcionario adscrito a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

Cliente Interno: Formulario para las personas que ejercen labores de interlocución en las diferentes Áreas del Ayuntamiento de Madrid con Línea Madrid.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

ANUAL (último trimestre del año con entrega de los informes y del modelo integrado de evaluación en diciembre).