

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de Usuarios del Servicio del canal de Twitter @lineamadrid 2020

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Dirección General de Atención a la Ciudadanía Del Área de Gobierno De Vicealcaldía

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

**Medición** de modo integrado de la satisfacción del servicio

**UNIVERSO:**

167.670 personas que siguen la cuenta @lineamadrid de Twitter.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

1.622 encuestas autocumplimentadas

**ERROR DE MUESTREO:**

Tomando como universo el total de número de personas que siguen la cuenta@lineamadrid, el error para el total de la muestra es del+2,48% para un nivel de confianza del 95,5% (2sigma) y p=q=50%.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Censal sobre personas que siguen la cuenta de @lineamadrid de Twitter.

**MÉTODO DE RECOGIDA:**

La encuesta fue publicada en el perfil municipal de Twitter de Línea Madrid para dar difusión a la encuesta; todas las personas usuarias del servicio fueron, por tanto, invitados a participar en el estudio cumplimentando la encuesta.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Diciembre de 2020 y enero de 2021.