

Encuesta de satisfacción con el servicio de

@lineamadrid



Línea**madrid**

Diciembre 2021



I. METODOLOGÍA

Universo	Cuestionario satisfacción: 173.427 personas que siguen la cuenta @lineamadrid de Twitter.
Tamaño Muestral	3.636 participantes en total.
Muestreo y selección de informantes	<p>Censal sobre personas que siguen la cuenta de @lineamadrid de Twitter.</p> <p>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.</p>
Error Muestral	Tomando como universo el total de número de personas que siguen la cuenta @lineamadrid, el error máximo en la pregunta con menos respuestas (421) es del $\pm 4,87$ % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y $p=q=50$ %.
Fecha de recogida de información	Noviembre-diciembre de 2021.
Trabajo realizado por	Informe realizado por Adhara Marketing Tools, S.L. en base a los resultados de la encuesta de @lineamadrid

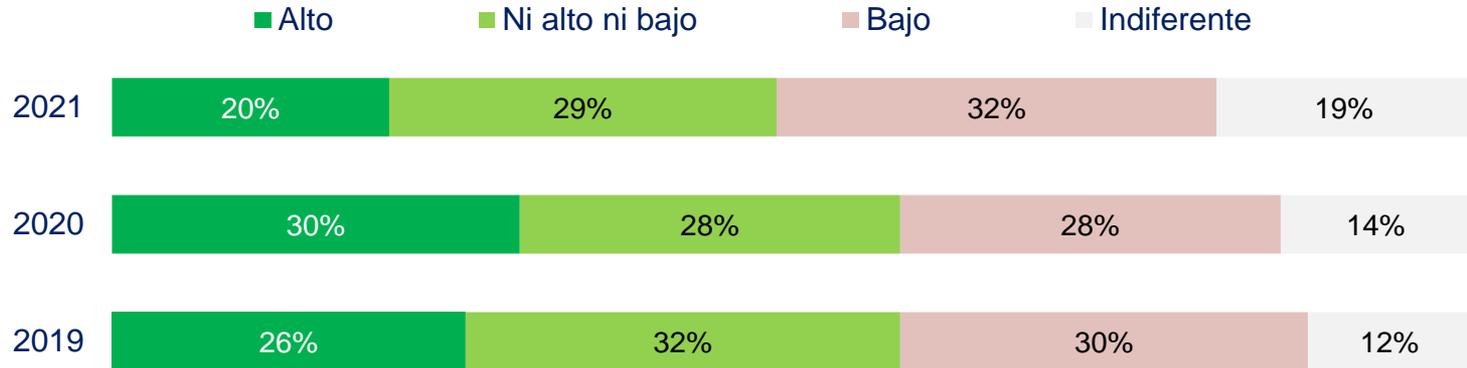
II. INFORME DE RESULTADOS

1. Calidad de servicio

Satisfacción Global @lineamadrid



Grado de satisfacción general con la cuenta @Lineamadrid

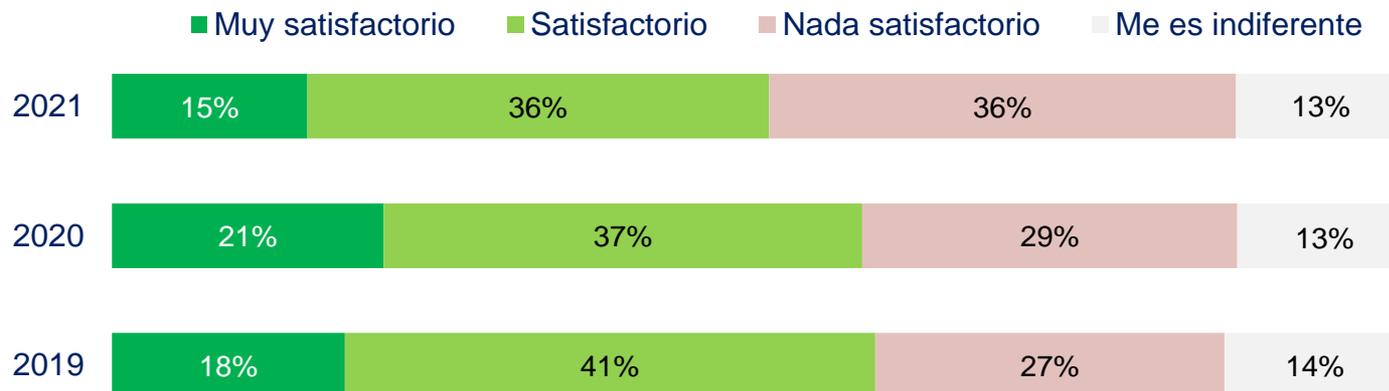


2021: 897 personas

2020: 769 personas

2019: 890 personas

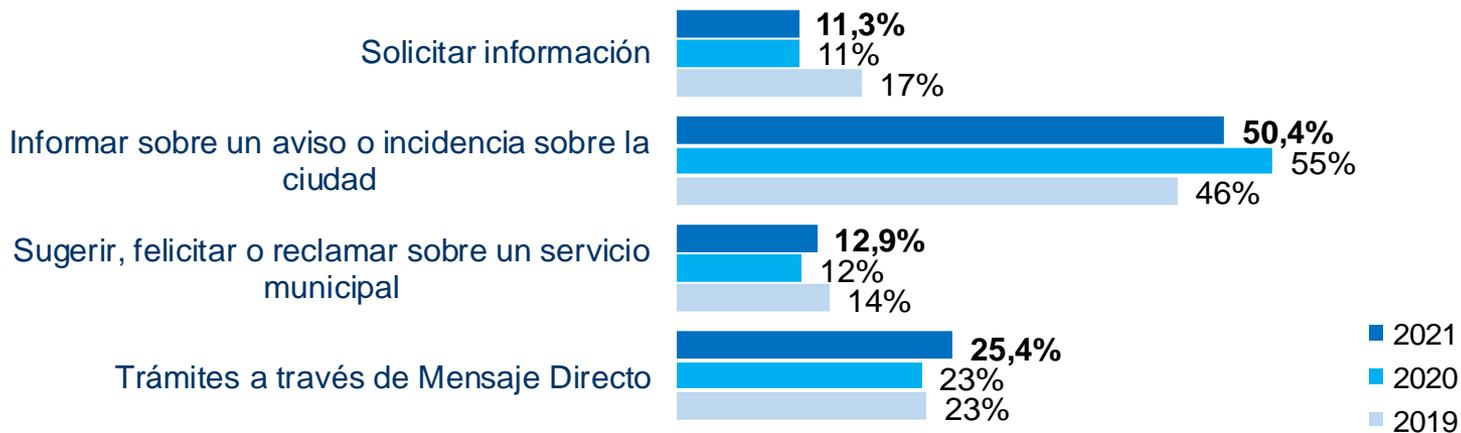
Satisfacción con la utilidad de la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid



2021: 443 personas
2020: 824 personas
2019: 1.007 personas

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

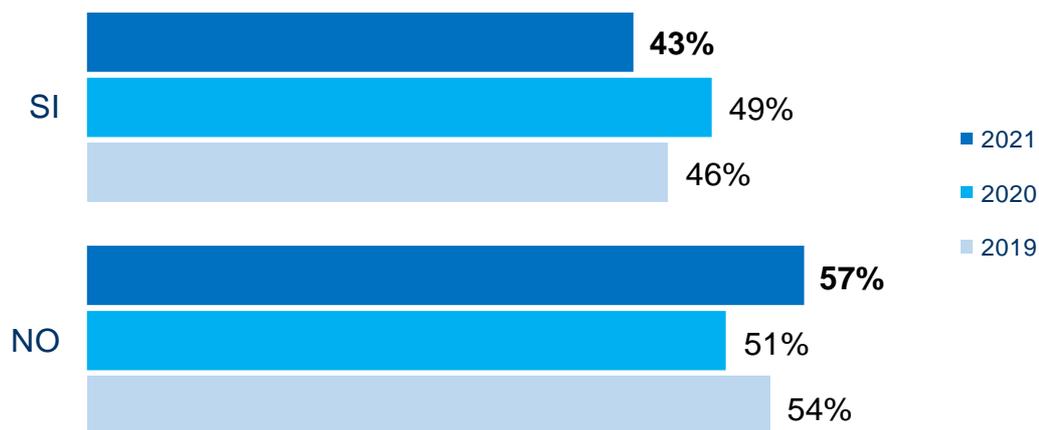
¿Cuál fue el motivo de la mención?



2021: 603 personas
 2020: 591 personas
 2019: 723 personas

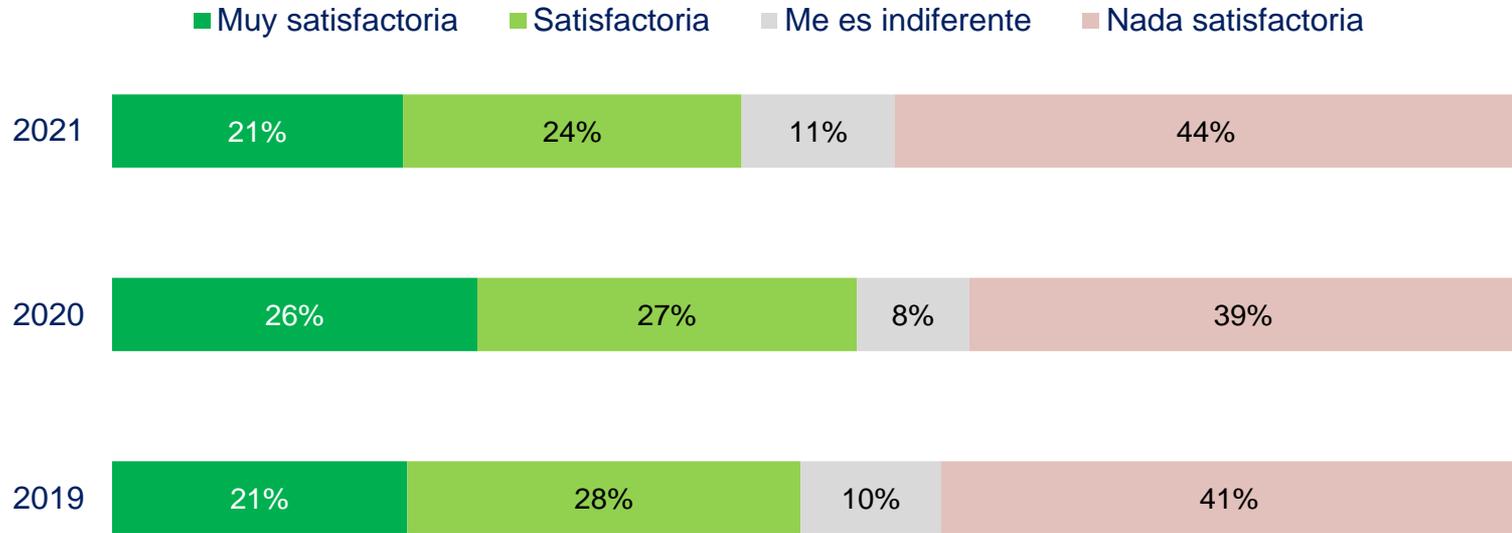
En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

¿Se solucionó satisfactoriamente lo que requerías de nosotros?



2021: 812 personas
2020: 903 personas
2019: 1.107 personas

Satisfacción con la respuesta dada desde @Lineamadrid



2021: 460 personas
2020: 500 personas
2019: 721 personas

Respecto a lo que esperabas de nosotros, dirías que el servicio ha sido:



2021: 421 personas
2020: 1.622 personas
2019: 638 personas



Informe realizado por:



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!