

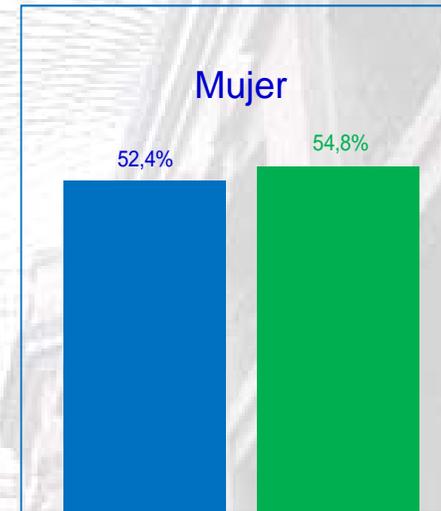
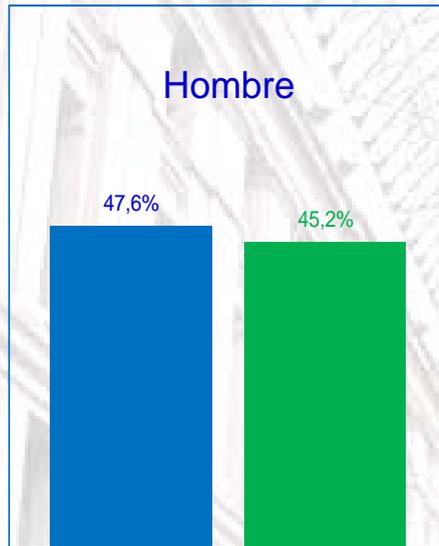
# *Informe Ejecutivo del Estudio de Satisfacción de los usuarios de Línea Madrid 2009*



*Febrero, 2010*

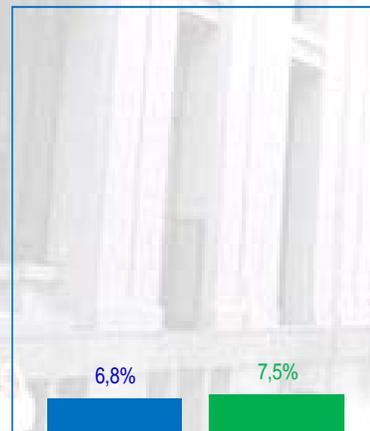
<b>Universo</b>	<u>Usuarios de Línea Madrid</u>								
<b>Tamaño Muestral</b>	<table> <tr> <td><u>Total Línea Madrid :</u></td> <td>5.157 entrevistas</td> </tr> <tr> <td>OAC:</td> <td>3.884 entrevistas</td> </tr> <tr> <td>Teléfono 010:</td> <td>638 entrevistas</td> </tr> <tr> <td>Munimadrid:</td> <td>635 entrevistas</td> </tr> </table>	<u>Total Línea Madrid :</u>	5.157 entrevistas	OAC:	3.884 entrevistas	Teléfono 010:	638 entrevistas	Munimadrid:	635 entrevistas
<u>Total Línea Madrid :</u>	5.157 entrevistas								
OAC:	3.884 entrevistas								
Teléfono 010:	638 entrevistas								
Munimadrid:	635 entrevistas								
<b>Análisis de resultados</b>	A la hora de analizar los resultados totales se ha procedido a ponderar los mismos, otorgando un peso para cada canal de Línea Madrid de 0,33.								
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	Muestreo aleatorio entre los usuarios de cada uno de los canales								
<b>Errores muestrales</b>	El error para el total de la muestra es del +/- 1,39% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.								
<b>Fecha de realización del trabajo de campo</b>	Octubre y Noviembre de 2.009								
<b>Trabajo realizado por</b>	Quota Research www.quotaresearch.com								

### Género

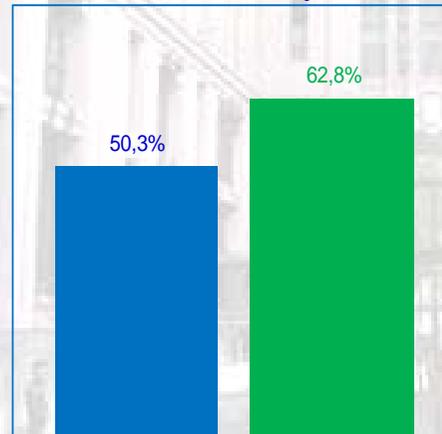


### Edad (años)

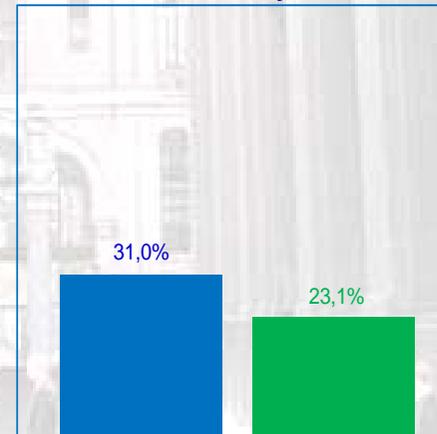
Menor de 25 ■ 2009 ■ 2008



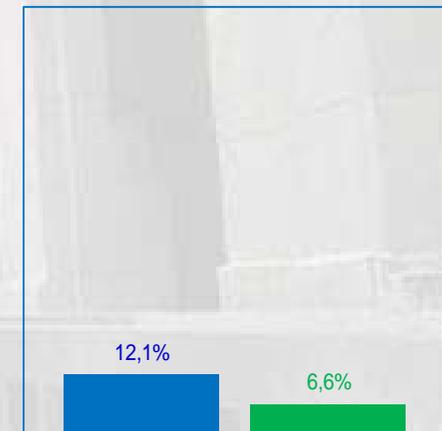
Entre 25 y 44



Entre 45 y 64



65 o más



Línea Madrid  
■ 2009 ■ 2008

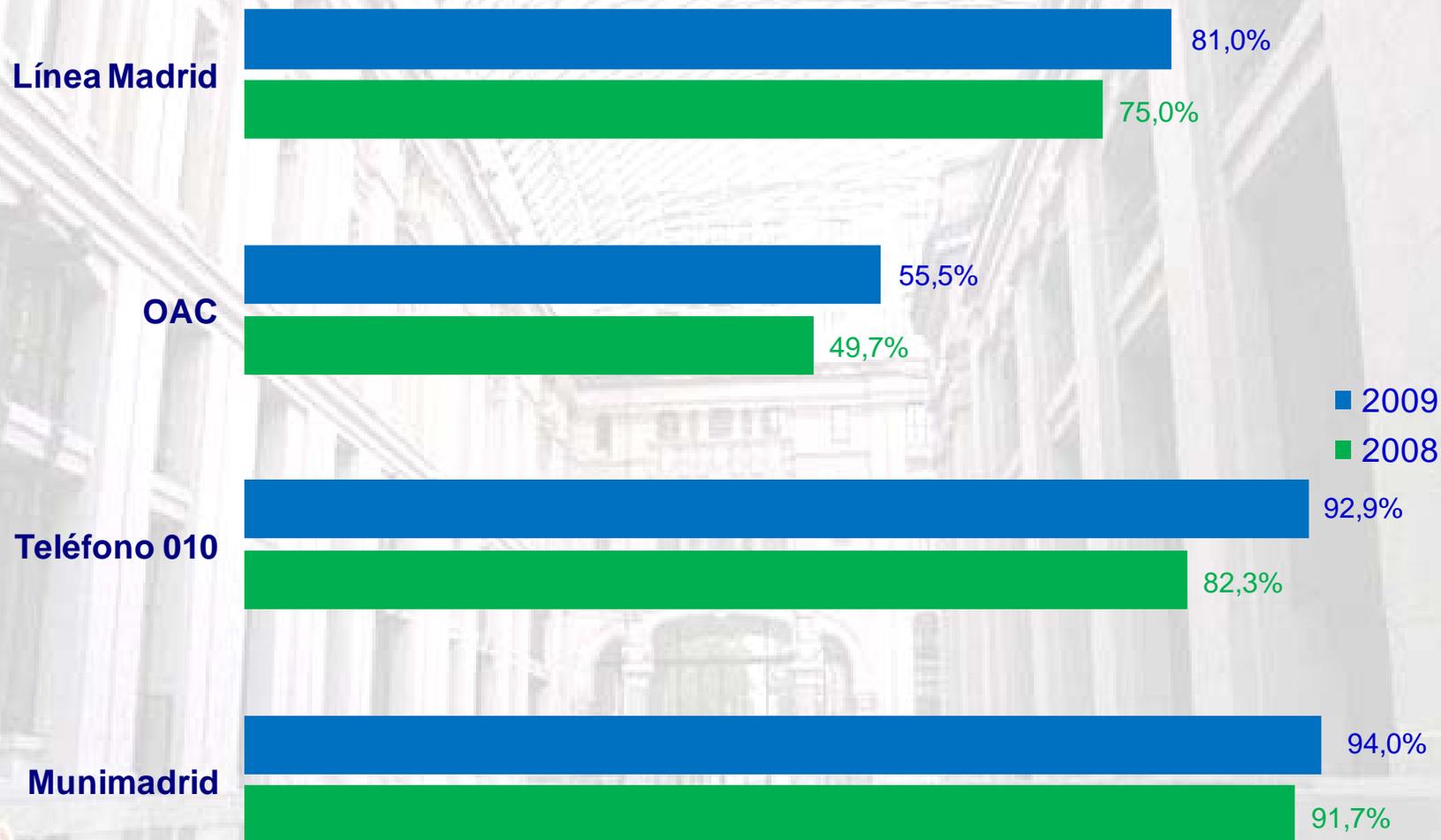
Línea Madrid  
■ 2009 ■ 2008

Línea Madrid  
■ 2009 ■ 2008

Base: usuarios / as

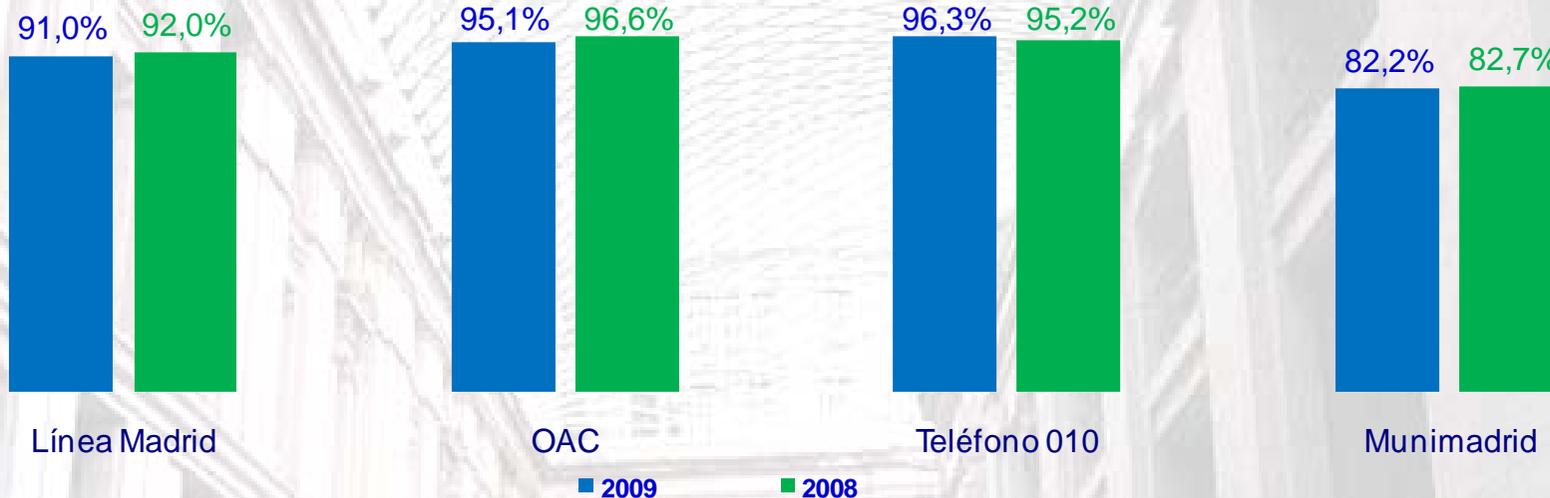
Línea Madrid  
■ 2009 ■ 2008

**Porcentaje de usuarios de nacionalidad española**



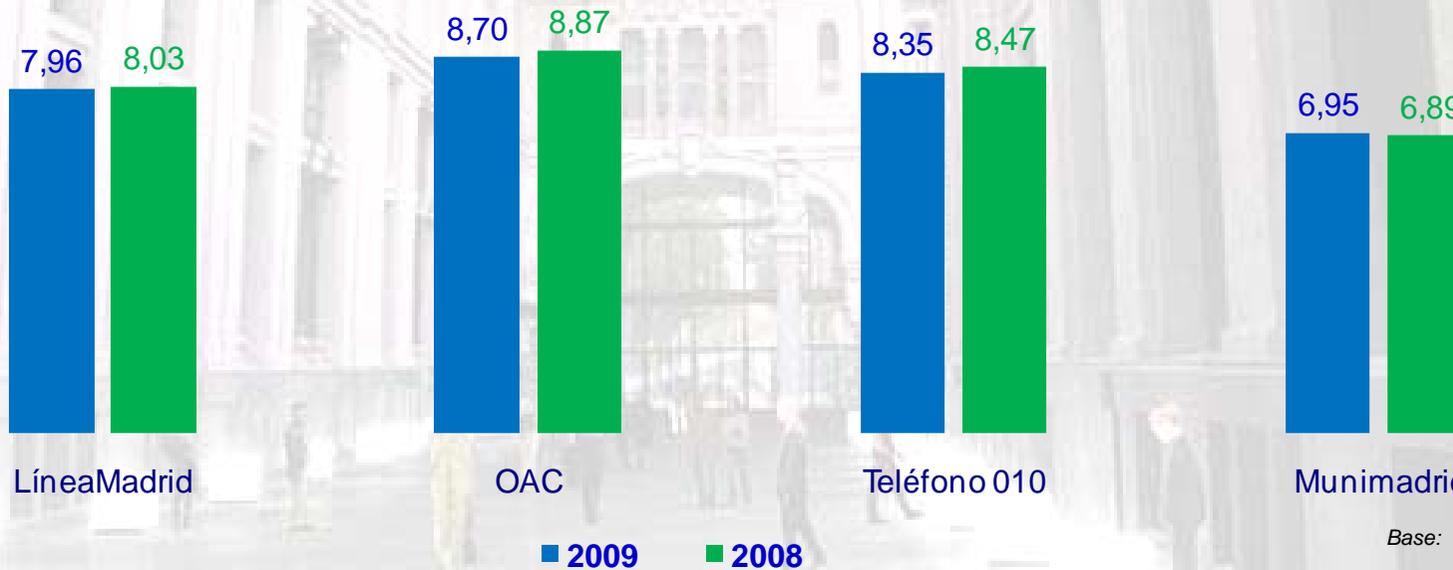
Base: usuarios / as

**Satisfacción general: % Muy Satisfechos + % Satisfechos**



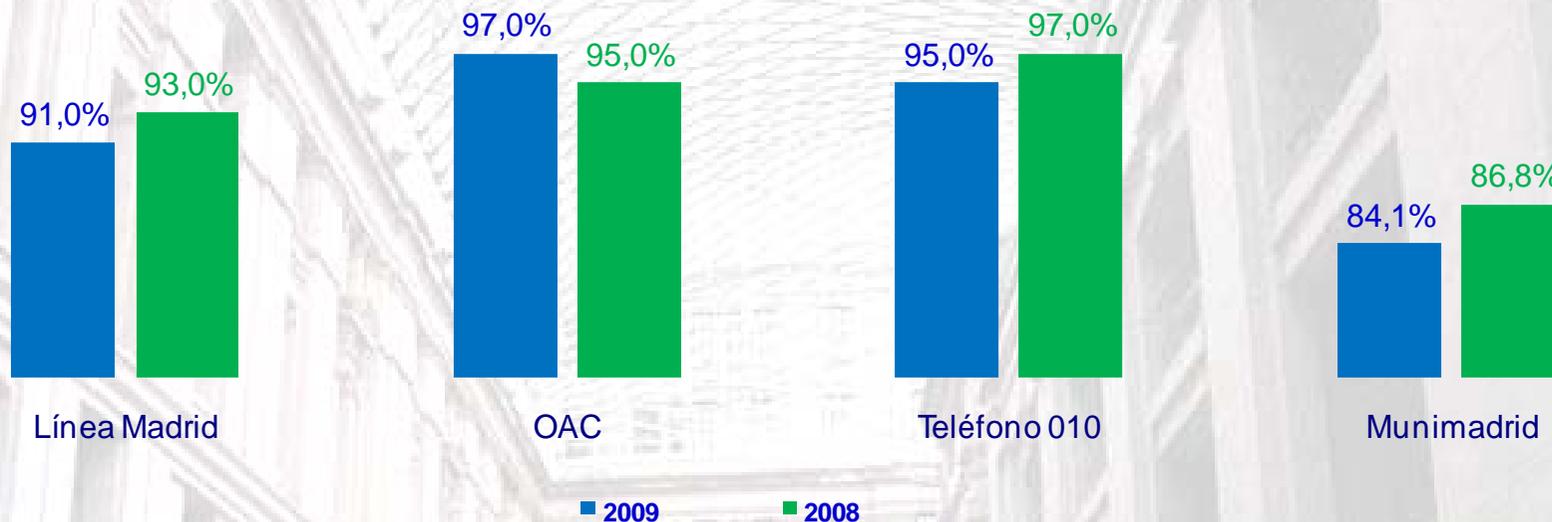
Base: usuarios / as

**Satisfacción general: Valoración Media**



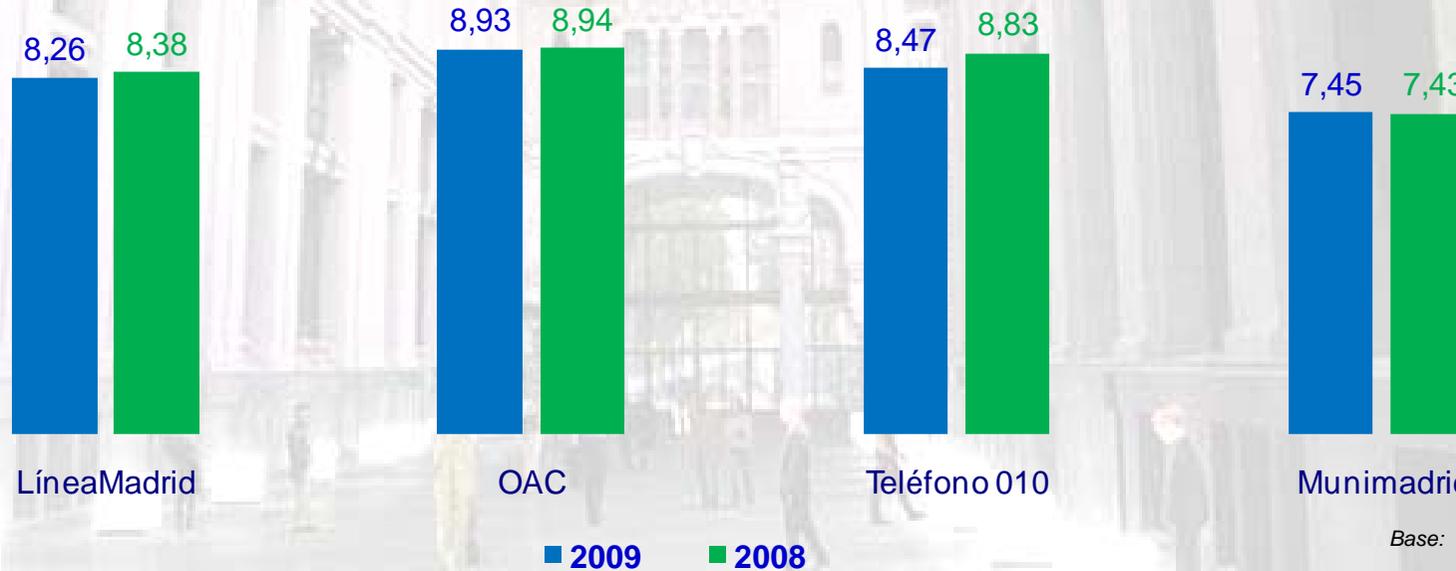
Base: usuarios / as

**Utilidad del Servicio: % Muy Útiles + % Útiles**



Base: usuarios / as

**Utilidad del Servicio: Valoración Media**



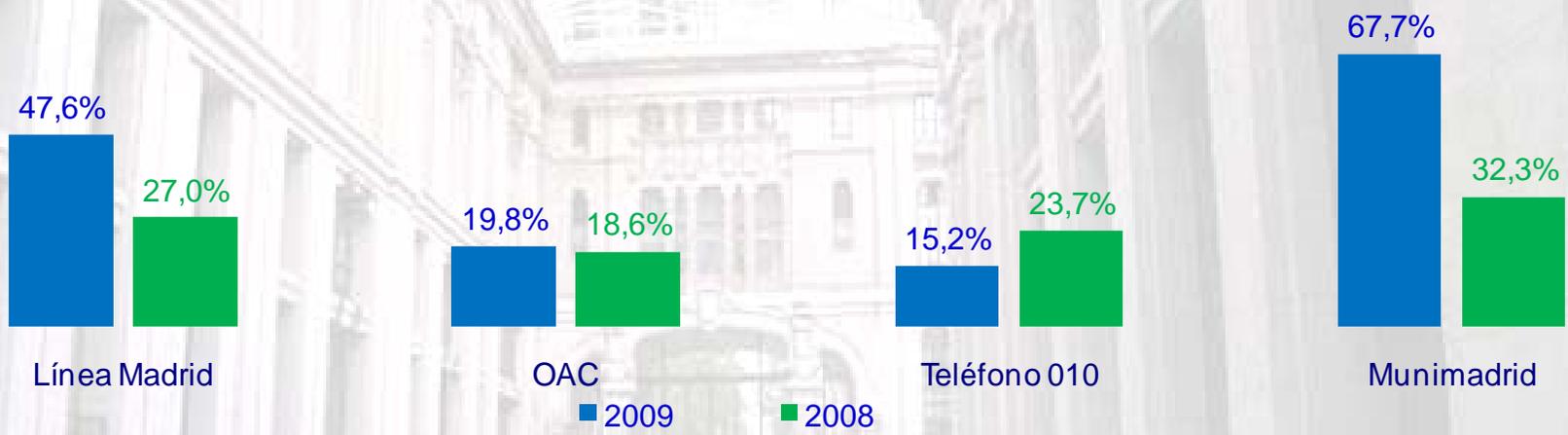
Base: usuarios / as

**En el último año, ¿ha utilizado algún otro servicio de atención al ciudadano? (%Sí)**

OAC: alguna otra oficina de atención al ciudadano

Teléfono 010: alguna otro teléfono de atención al ciudadano

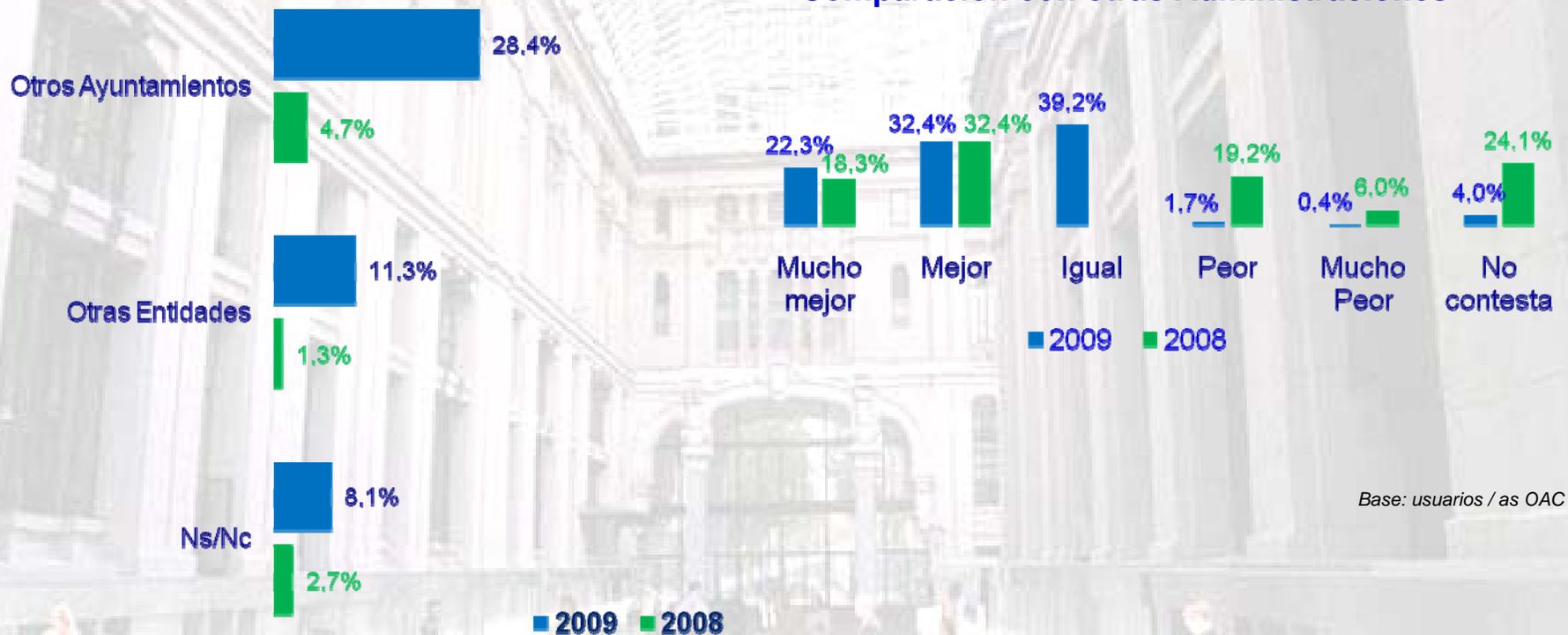
Munimadrid: alguna otra web de atención al ciudadano



Base: usuarios / as



**Comparación con otras Administraciones**

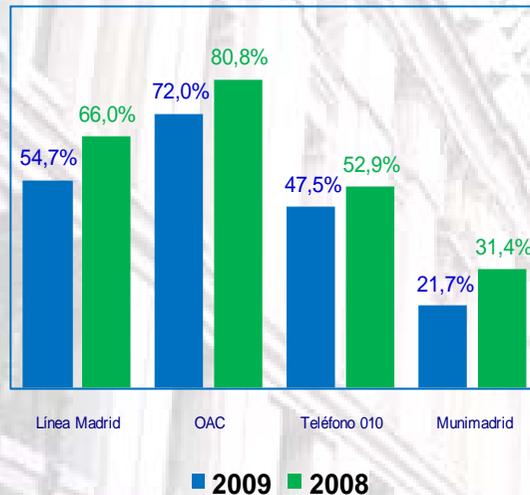


Base: usuarios / as OAC

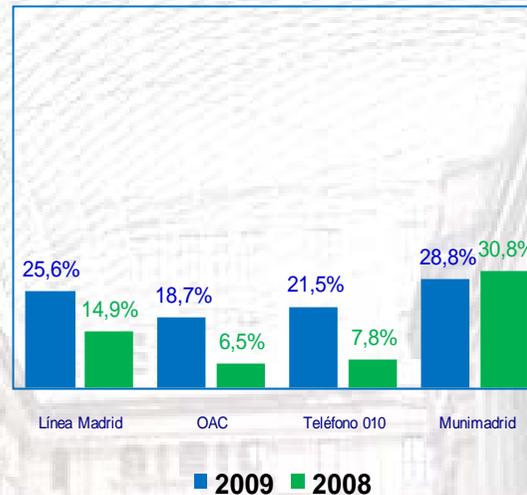
Base: usuarios / as OAC

**Gestión realizada**

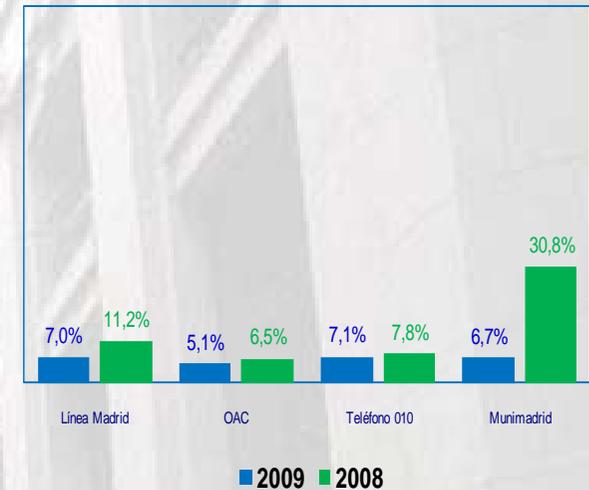
**Padrón municipal**



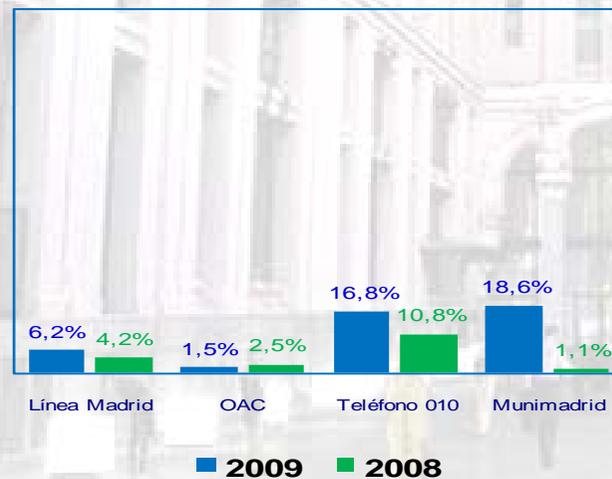
**Tributos, impuestos y multas**



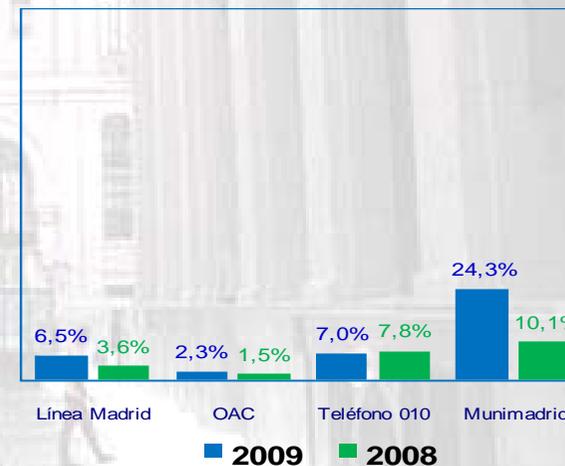
**Información Urbanística**



**Cita Previa**



**Sugerencias y reclamaciones**



Base: usuarios / as que han realizado gestiones homogéneas a los tres canales