

**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid 2012.

**ÓRGANO PROMOTOR:** D.G. Calidad y Atención al Ciudadano.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:** Conocer la satisfacción de los usuarios con las oficinas de atención al ciudadano.

**UNIVERSO:**

Usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid durante el año 2012.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 4.520 encuestas. Mínimo a proporcional de 150 encuestas 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 segundo semestre de 2011.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Muestreo aleatorio sistemático de los usuarios que acaban de realizar alguna gestión a la salida de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

**ERROR DE MUESTREO:** El error para el total de la muestra es del +/- 1,49% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigmas) y  $p=q=50\%$ .

**METODO DE RECOGIDA:** Presencial a la salida de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** Del 15 de octubre al 12 de noviembre de 2012.