

**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de satisfacción de usuarios de la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) del Ayuntamiento de Madrid.

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

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:** Conocer la satisfacción de los usuarios de la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

**UNIVERSO:**

Usuarios que han realizado gestiones relativas a Petición de cita previa, Sugerencias y Reclamaciones, Petición de información y Suscripción durante el año 2012.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 3.708 encuestas.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Muestreo aleatorio simple entre los usuarios que han realizado gestiones relativas a Petición de cita previa, Sugerencias y Reclamaciones, Petición de información y Suscripción durante el año 2012. Envío al correo electrónico del usuario de un enlace para la autocumplimentación de la encuesta a través de cuestionario electrónico.

**ERROR DE MUESTREO:** El error para el total de la muestra es del +/- 1,61 para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y  $p=q=50\%$ .

**METODO DE RECOGIDA:** Autocumplimentación por cuestionario electrónico.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** Noviembre de 2012.