TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de personas usuarias del servicio de Padrón Municipal de Habitantes 2024

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Contratación y Servicios

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Medir el grado de satisfacción de las personas usuarias de los distintos canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid (canal presencial, telefónico y telemático) con los servicios de Padrón.

UNIVERSO:

En 2024, las personas usuarias del servicio de las OAC fueron 1.478.639, el teléfono 010 atendió a 9.592 y la web madrid.es y sede electrónica registró un número de usuarios de 61.297

TAMAÑO MUESTRAL:

Se ha obtenido una muestra de 3.871personas (OAC), 2.512 personas (010) y 2.513 en madrid.es y Sede Electrónica

ERROR DE MUESTREO:

En las OAC, se ha establecido un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación (p=q=0,5) con un error de muestreo del ± 1,61 %, considerando una población infinita. En el teléfono 010, se establece un error de muestreo del ± 1,71%, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación (p=q=0,5). Respecto a la web madrid.es y la sede electrónica, el error muestral es de ± 1,95%, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95% (2 sigmas) y máxima indeterminación (p=q=0,5).

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Aleatorio

MÉTODO DE RECOGIDA:

En las oficinas cuestionario presencial (CAPI), en el resto cuestionario telefónico (CATI).

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

En las OAC se realizó entre el 9 de septiembre y el 11 de octubre de 2024. En el Teléfono de Atención a la Ciudadanía 010, entre el 9 de septiembre y el 3 de octubre. Y en la web www.madrid.es, entre el 3 y el 18 de octubre

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe: Ideara, 43.005,82 euros