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 2025

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 2025, las personas usuarias del servicio de las OAC fueron 694.378, el teléfono 010 atendió a 11.549 y la web madrid.es y sede electrónica registró un número de usuarios de 61.297.

TAMAÑO MUESTRAL:

Se ha obtenido una muestra de 3.833 personas (OAC), 2.502 personas (010) y 2.514 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 ± 1,58 %, considerando una población infinita. En el teléfono 010, se establece un error de muestreo del ± 1,77%, 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 ± 1,91%, 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 10 de septiembre y el 28 de octubre de 2025. En el Teléfono de Atención a la Ciudadanía 010, entre el 9 y el 25 de septiembre. Y en la web www.madrid.es, entre el 24 de septiembre al 6 de octubre.

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe: Ideara, 44.743,23 euros