



**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de satisfacción de los usuarios de Lineamadrid. 2008.

**ÓRGANO PROMOTOR:** Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

**OBJETO DEL ESTUDIO:** Analizar la satisfacción de los ciudadanos con los servicio ofrecidos a través de las oficinas de Atención al ciudadano, el teléfono 010 y la web municipal.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 5.411 encuestas

OAC: 3.987 entrevistas

Teléfono 010: 667 entrevistas

Munimadrid: 757 entrevistas

**UNIVERSO:** Usuarios de Lineamadrid.

**METODO DE RECOGIDA:** entrevistas personales.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:** Muestreo aleatorio entre los usuarios de cada uno de los canales.

**ERROR DE MUESTREO:** El error para el total de la muestra es del +/- 1,29% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**  
Octubre y noviembre de 2.008.