



**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de satisfacción y expectativas sobre las Oficinas de Atención al Ciudadano.

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

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

**UNIVERSO:**

Cuestionario satisfacción: usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Cuestionario expectativas: potenciales usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 7.773 entrevistas.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:** usuarios seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención al Ciudadano antes y después de realizar alguna gestión.

**ERROR DE MUESTREO:** +/- 1,13% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%. En el caso de satisfacción el error es del +/-1,60% y en el de expectativas, del +/- 1,60%.

**METODO DE RECOGIDA:** encuesta personal.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** 2009.