



TITULO DEL ESTUDIO: Estudio Comparativo Servicio de Atención al Ciudadano.

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

UNIVERSO:

Cuestionario satisfacción: usuarios canales Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Barcelona.

Cuestionario expectativas: potenciales usuarios canales Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Barcelona.

TAMAÑO MUESTRAL:

Canal Presencial:

Ayuntamiento de Madrid: 3.884 (Base Oleada 2009)
Comunidad de Madrid: 150
Ayuntamiento de Barcelona: 150

Canal Telefónico:

Ayuntamiento de Madrid: 638 (Base Ola 17)
Comunidad de Madrid: 100
Ayuntamiento de Barcelona: 100

Canal Telemático:

Ayuntamiento de Madrid: 635
Comunidad de Madrid: 100
Ayuntamiento de Barcelona: 100

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Canal Presencial: usuarios seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención al Ciudadano después de realizar alguna gestión.

Canal Telefónico: usuarios seleccionados aleatoriamente de la base de datos de llamadas entrantes de Cataluña y de llamadas derivadas al teléfono de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.

Canal Telemático: internautas activos usuarios de las web de Atención al Ciudadano.

ERROR DE MUESTREO: para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y $p=q=50\%$.



Observatorio
madrid se ve mejor

Banco de Estudios
Estudios de Satisfacción de Usuarios

FICHA TECNICA

Nº Reg.: 149/2009/Estudios de Satisfacción de Usuarios

METODO DE RECOGIDA:

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: 2009.