



**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de satisfacción de los usuarios de [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es).

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

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

**UNIVERSO:**

Cuestionario satisfacción: aleatorio sobre usuarios de [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es).

Cuestionario expectativas: aleatorio sobre población general internauta residente / trabajadora en la ciudad de Madrid.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 1.270 entrevistas.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

**ERROR DE MUESTREO:** +/- 2,81% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y  $p=q=50\%$ . Tanto en el caso de satisfacción como de expectativas, el error es del +/- 3,97%.

**METODO DE RECOGIDA:**

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