



TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de www.madrid.es de Línea Madrid.

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO: Conocer la satisfacción de los usuarios de la web www.madrid.es

UNIVERSO:

Usuarios que han realizado gestiones relativas a petición de cita previa, sugerencias y reclamaciones, formularios, petición de información, suscripciones y centros abiertos durante el año 2013.

TAMAÑO MUESTRAL: 3.590 encuestas.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple entre los usuarios que han realizado gestiones relativas a petición de cita previa (58%), sugerencias y reclamaciones (6%), formularios (6%), petición de información (5%), suscripciones (22%) y centros abiertos (4%) durante el año 2013. Envío al correo electrónico del usuario de un enlace para la autocumplimentación de la encuesta a través de cuestionario electrónico.

ERROR DE MUESTREO: El error para el total de la muestra es del +/- 1,79 para un nivel de confianza del 95,5% (2sigma) y p=q=50%.

METODO DE RECOGIDA: Autocumplimentación por cuestionario electrónico.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Diciembre de 2013.