



TITULO DEL ESTUDIO:

Presentación de resultados de los estudios de satisfacción 2016
Línea Madrid

ÓRGANO PROMOTOR:

Línea Madrid

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la satisfacción de las personas usuarias de Línea Madrid

UNIVERSO:

- *Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC):*
Personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (Línea Madrid). 2.440.687 atenciones prestadas durante 2016
- *Canal telefónico 010:*
Personas usuarias del teléfono 010 de Línea Madrid
- *Canal Telemático:*
Personas usuarias del servicio de Línea Madrid en www.madrid.es
- *Twitter:*
Personas usuarias de twitter@lineamadrid

TAMAÑO MUESTRAL:

- *Oficinas de Atención a la Ciudadanía:*
4.505 entrevistas. Mínimo apropiado de 150 entrevistas por oficina, más el porcentaje correspondiente al peso de cada oficina entre la afluencia total
- *Canal telefónico 010:*
2.007 entrevistas
- *Canal Telemático:*
2.005 entrevistas
- *Twitter:*
687 entrevistas

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza de 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, y en el supuesto de muestreo aleatorio simple, el error muestral es:

- *Oficinas de Atención a la Ciudadanía:* +/- 1,46%
- *Canal telefónico 010:* +/- 2,07%

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

- *Oficinas de Atención a la Ciudadanía:*
Selección aleatoria de las personas usuarias que acaban de realizar alguna gestión en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
- *Canal telefónico 010:*
Selección aleatoria de las personas usuarias registradas en la base de dato del universo de la encuesta
- *Canal Telemático:*
Selección aleatoria de las personas usuarias de www.madrid.es a partir de la base de datos del servicio
- *Twitter:*
Censal sobre usuarios/as de Twitter @lineamadrid

METODO DE RECOGIDA:

- *Oficinas de Atención a la Ciudadanía:*
Presencial a la salida de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
- *Canal telefónico 010:*
Por teléfono
- *Canal Telemático:*
Por teléfono
- *Twitter:*
Online.

PONDERACIÓN:

- *Oficinas de Atención a la Ciudadanía:*
Según datos reales de afluencia

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

- *Oficinas de Atención a la Ciudadanía:*
Del 14 de noviembre al 5 de diciembre de 2016
- *Canal telefónico 010:*
Del 14 al 30 de noviembre 2016
- *Canal Telemático:*
Noviembre-diciembre 2016
- *Canal Twitter:*
Diciembre 2016