



**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de MADRID.ES de Línea Madrid.

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

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

**UNIVERSO:**

Cuestionario satisfacción: usuarios de www.madrid.es.

Cuestionario expectativas: internautas mayores de 16 años residentes o que trabajan en la ciudad de Madrid.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 3.385 entrevistas (2.747 de satisfacción y 638 de expectativas).

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Cuestionario satisfacción: aleatorio sobre usuarios de www.madrid.es.

Cuestionario expectativas: aleatorio sobre población general internauta residente o trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia o lugar de trabajo.

**ERROR DE MUESTREO:** El error para el total de la muestra es del +/- 1,72% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y  $p=q=50\%$ . En el caso de los usuarios, el error es del +/- 1,91% y de +/- 3,96%.

**METODO DE RECOGIDA:**

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** Octubre y Noviembre de 2010.