



TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción y expectativas sobre las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO: Conocer la satisfacción de los usuarios con las oficinas de atención al ciudadano , así como las expectativas que tienen los ciudadanos sobre ellas.

UNIVERSO:

Cuestionario satisfacción: usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.

Cuestionario expectativas: potenciales usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.

TAMAÑO MUESTRAL: 8.902 entrevistas (4.472 de satisfacción y 4.430 de expectativas). Mínimo a proporcional de 200 entrevistas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total. Con posterioridad los resultados han sido ponderados según datos reales de afluencia en el primer semestre de 2010.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Cuestionario satisfacción: usuarios seleccionados aleatoriamente en Oficinas de Atención al Ciudadano después de realizar alguna gestión.

Cuestionario expectativas: ciudadanos seleccionados aleatoriamente a la entrada de Oficinas de Atención al Ciudadano antes de realizar una gestión.

ERROR DE MUESTREO: El error para el total de la muestra es del +/- 1,06% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y $p=q=50\%$. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 1,50% y en el de expectativas, del +/- 1,50%.

METODO DE RECOGIDA: Encuesta a la entrada de la oficina (para el estudio de expectativas) o a la salida de la misma (para el estudio de satisfacción).

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: 26 de Septiembre a 28 de Octubre de 2011.