



TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de la ciudadanía con el Servicio de Cita Previa 2024.

ÓRGANO PROMOTOR:

DG Atención a la Ciudadanía.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

- Conocer la valoración de la ciudadanía en la concertación de citas para ser atendidos en las oficinas municipales adscritas a cita previa.
- Conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios de Cita Previa.
- Facilitar el establecimiento de áreas de mejora en la gestión de cita previa.

UNIVERSO:

257.551 ciudadanos/as que obtuvieron cita previa en cualquiera de los organismos del Ayuntamiento de Madrid, facilitada por los distintos canales de obtención (presencial, telefónico o telemático (eliminados los duplicados y los teléfonos erróneos).

TAMAÑO MUESTRAL:

550 encuestas válidas.

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95% (2 sigma) y $p=q=50\%$ el error máximo es de +/-1,68.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Estratificado el tipo de canal, y aleatorio dentro de cada estrato.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario telefónico estandarizado con 14 variables, dos ellas de clasificación sociodemográfica (género y edad).

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Del 21 de octubre al 28 de octubre 2024

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

Ideara, S.L., Importe adjudicado y certificado: 5.808,00 € (IVA INCLUIDO).