

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de los/as personas usuarias de la web www.madrid.es y sede electrónica

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Dirección General de Atención a la Ciudadanía

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Medición de modo integrado de la satisfacción del servicio

**UNIVERSO:**

Personas usuarias de www.madrid.es y sede electrónica

**TAMAÑO MUESTRAL:**

2.007 encuestas telefónicas

**ERROR DE MUESTREO:**

± 2,23 %, considerando una población infinita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación( $p=q=0,5$ )

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Aleatorio simple. Estratificado por cuotas.

Aleatorio sobre personas usuarias de www.madrid.es y sede electrónica.

Dentro del informe se incluyen segmentaciones por género, edad, y nacionalidad, así como un análisis de regresión tomando como variable dependiente la satisfacción global y como independientes cada uno de los atributos que miden la calidad de servicio

**MÉTODO DE RECOGIDA:**

Telefónica

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Octubre-noviembre de 2020