

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