

#### TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción y expectativas sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía 2020

#### ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Área de Gobierno de Vicealcaldía

#### OBJETIVO DEL ESTUDIO:

**Medición** de modo integrado de la satisfacción del servicio

#### UNIVERSO:

Personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

#### TAMAÑO MUESTRAL:

4.424 entrevistas. Mínimo aporportional de 100 entrevistas por OAC más el porcentaje correspondiente al peso de cada OAC entre la afluencia total.

#### ERROR DE MUESTREO:

El error para el total de la muestra considerando una población infinita es del +/-1,50 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.

#### PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Personas usuarias seleccionadas aleatoriamente en Oficinas de Atención a la Ciudadanía después de realizar alguna gestión en proporción a las franjas horarias.

#### MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta personal con Tablet o móvil mediante selección aleatoria sistemática

#### PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

De 5 de octubre al 6 de noviembre de 2020.  
OAC Retiro 18-21 enero de 2021.