

Encuesta de satisfacción con el servicio de

@lineamadrid



Línea**madrid**

Enero 2021



I. METODOLOGÍA

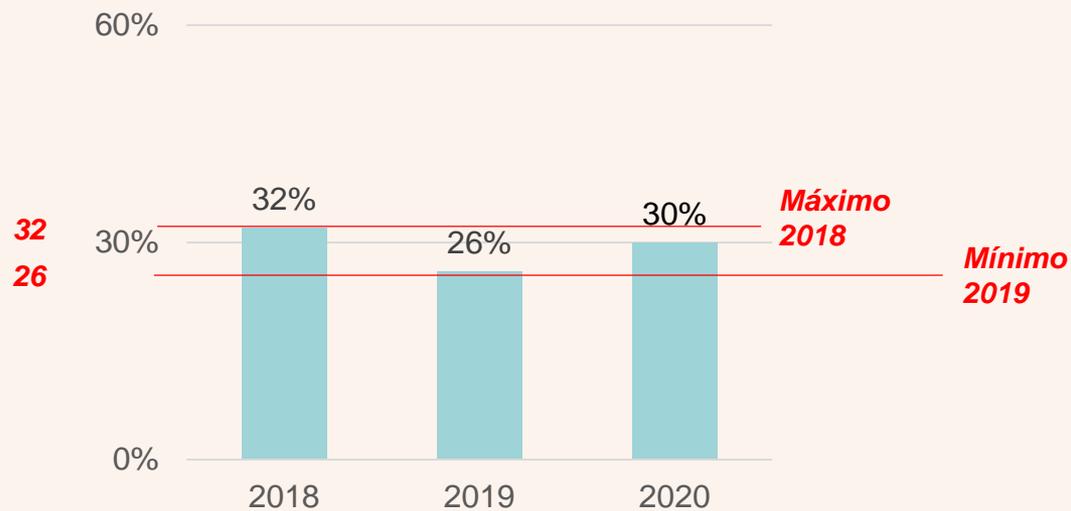


Universo	Cuestionario satisfacción: 167.670 personas que siguen la cuenta @lineamadrid de Twitter.
Tamaño Muestral	1.622 encuestas autocumplimentadas (1.107 encuestas en 2019)
Muestreo y selección de informantes	Censal sobre personas que siguen la cuenta de @lineamadrid de Twitter. La encuesta fue publicada en el perfil municipal de Twitter de Línea Madrid para dar difusión a la encuesta; todas las personas usuarias del servicio fueron, por tanto, invitados a participar en el estudio cumplimentando la encuesta.
Error Muestral	Tomando como universo el total de número de personas que siguen la cuenta @lineamadrid, el error para el total de la muestra es del $\pm 2,48$ % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y $p=q=50$ %.
Fecha de recogida de información	diciembre de 2020 y enero de 2021.
Trabajo realizado por	Informe realizado por Adhara Marketing Tools, S.L. en base a los resultados de la encuesta de @lineamadrid

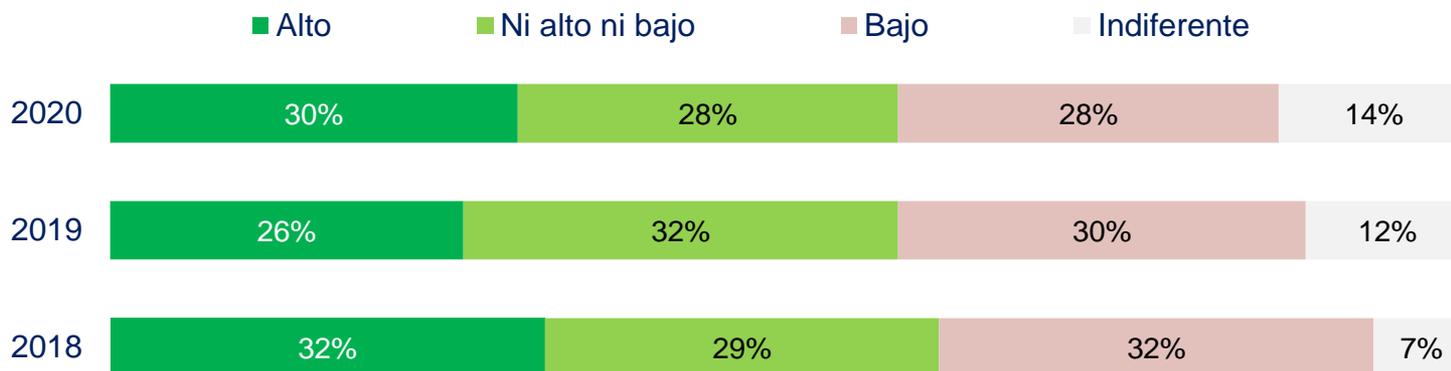
II. INFORME DE RESULTADOS

1. Calidad de servicio

Satisfacción Global @lineamadrid



Grado de satisfacción general con la cuenta @Lineamadrid

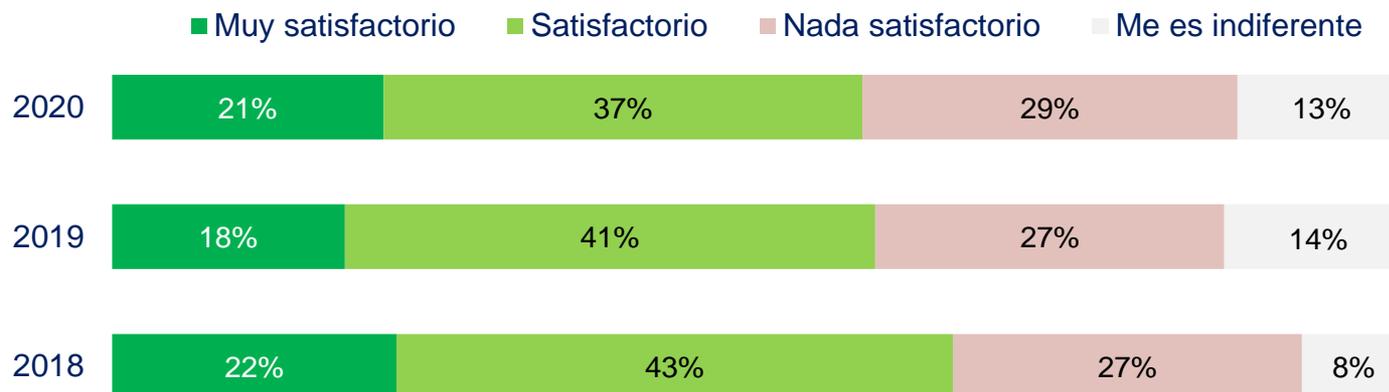


2020: 769 personas

2019: 890 personas

2018: 908 personas

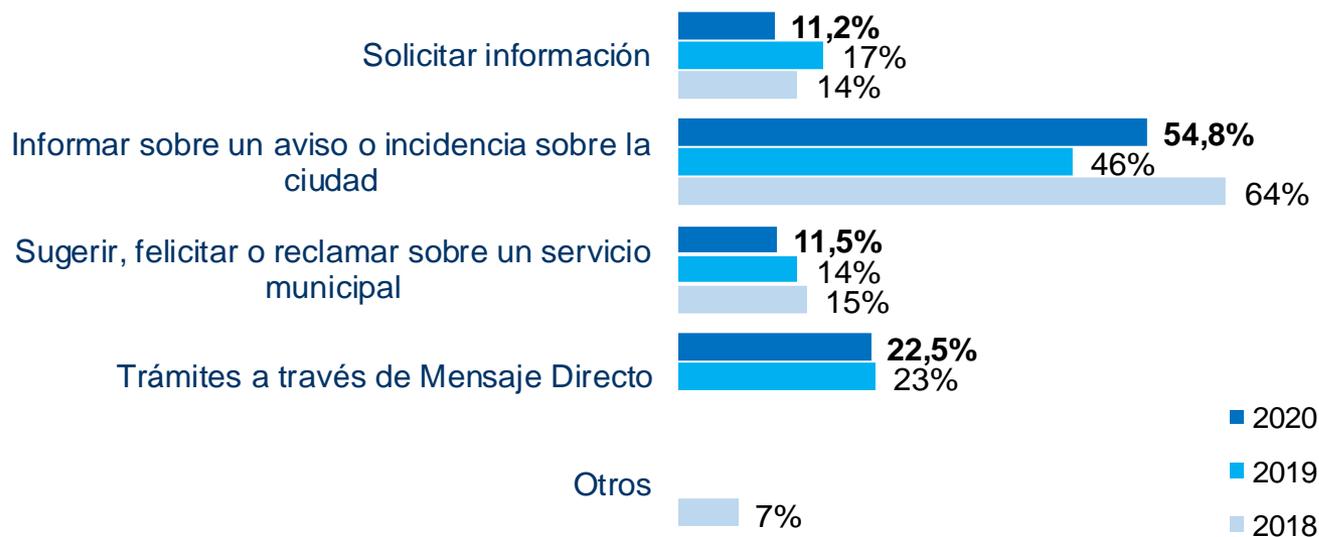
Satisfacción con la utilidad de la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid



2020: 824 personas
2019: 1.007 personas
2018: 1.285 personas

En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

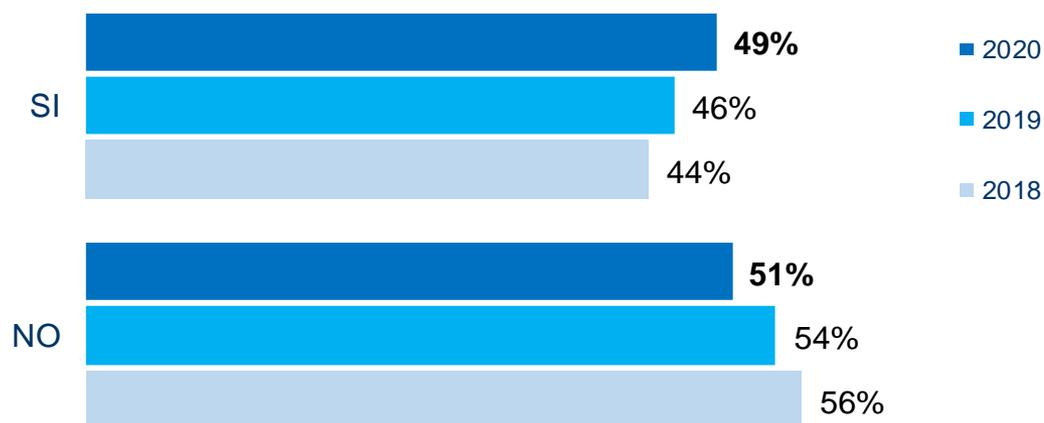
¿Cuál fue el motivo de la mención?



2020: 591 personas
 2019: 723 personas
 2018: 899 personas

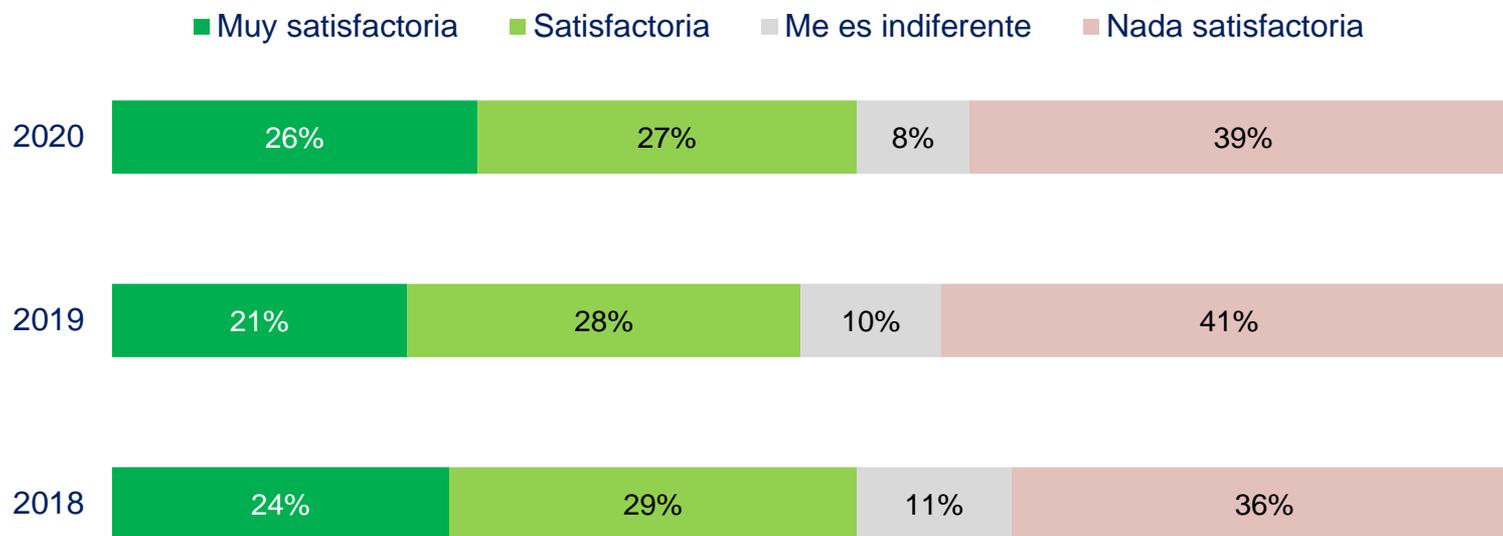
En el caso de haber mencionado @Lineamadrid...

¿Se solucionó satisfactoriamente lo que requerías de nosotros?



2020: 903 personas
2019: 1.107 personas
2018: 1.459 personas

Satisfacción con la respuesta dada desde @Lineamadrid



2020: 500 personas
 2019: 721 personas
 2018: 735 personas

Respecto a lo que esperabas de nosotros, dirías que el servicio ha sido:



2020: 1.622 personas
2019: 638 personas



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!