



TITULO DEL ESTUDIO: Encuesta de satisfacción del servicio 010. Primer semestre 2007.

ÓRGANO PROMOTOR: Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

OBJETO DEL ESTUDIO: Evaluar la satisfacción de los ciudadanos con el servicio telefónico 010 y otros aspectos relacionados con el servicio, tales como:

- Perfil de usuario del 010
- Tipología de la llamada
- Medios de conocimiento del servicio telefónico 010
- Conocimiento y valoración de los servicios que presta el 010
- Conocimiento y valoración del servicio del Ayuntamiento de Madrid en Internet
- Recomendación del servicio telefónico del 010
- Disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010

TAMAÑO MUESTRAL: 1.000 entrevistas.

UNIVERSO: usuarios del servicio 010 del Ayuntamiento.

METODO DE RECOGIDA: CATI, entrevista telefónica mediante cuestionario estructurado y asistida por Ordenador.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Aleatoria, a partir de listado proporcionado por la Plataforma 010.

ERROR DE MUESTREO: $\pm 3,16\%$ para un universo infinito siendo p y $q=50$.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: julio 2007.