



TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono de Atención al Ciudadano 010 del Ayuntamiento de Madrid. Segundo semestre.

ÓRGANO PROMOTOR: D.G. Calidad y Atención al Ciudadano.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

UNIVERSO: Cuestionario satisfacción: usuarios del servicio de atención telefónica 010.

Cuestionario expectativas: población mayor de 16 años que reside / trabaja en la ciudad de Madrid.

TAMAÑO MUESTRAL: 1.273 entrevistas.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Cuestionario satisfacción: selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios del servicio de atención telefónica 010.

Cuestionario expectativas: selección aleatoria sobre población general residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo.

ERROR DE MUESTREO: +/- 2,80% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y $p=q=50\%$. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,96% y en el de expectativas, el error es del +/- 3,97%.

METODO DE RECOGIDA:

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: del 10 al 30 de octubre de 2009.