



TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 Línea Madrid. Primer semestre.

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Cuestionario satisfacción: usuarios del servicio de atención telefónico 010.

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

UNIVERSO:

TAMAÑO MUESTRAL: 1.306 entrevistas (635 de satisfacción y 671 de expectativas).

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Cuestionario satisfacción: aleatorio sobre usuarios del servicio de atención telefónico 010.

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

ERROR DE MUESTREO: El error para el total de la muestra es del +/- 2,77% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y $p=q=50\%$. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 3,97% y en el de expectativas, del +/- 3,86%.

METODO DE RECOGIDA:

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: primer semestre 2009.