



TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono de atención al ciudadano 010 del Ayuntamiento de Madrid. Ola 19.

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

UNIVERSO:

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.

TAMAÑO MUESTRAL: 1.271 entrevistas (635 de satisfacción y 636 de expectativas).

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Cuestionario satisfacción: selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención al Ciudadano.

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: El error para el total de la muestra es del +/- 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, del +/- 3,97%.

METODO DE RECOGIDA:

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: 27 de Septiembre a 8 de Octubre de 2010.