

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas usuarias del teléfono de Atención al Ciudadano 010 de Línea Madrid 2020.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Medición calidad en la prestación del servicio.

UNIVERSO:

Personas usuarias del servicio de atención telefónica 010 de Línea Madrid.

TAMAÑO MUESTRAL:

2.003 entrevistas de satisfacción

ERROR DE MUESTREO:

El error para el total de la muestra es del +/-2,23 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) y p=q=50 %.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Aleatorio simple. Estratificado por cuotas de tipo de gestión sobre la base de datos de personas usuarias del servicio de atención telefónica 010, facilitada por la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía (Departamento de Atención Telefónica).

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Octubre-Noviembre de 2020.