

TÍTULO DEL ESTUDIO: Medición del grado de satisfacción de los usuarios que han demandado una toma de muestra de agua de consumo por motivos de particulares, año 2009.

ÓRGANO PROMOTOR: Madrid Salud.

OBJETIVO DEL ESTUDIO: medir el grado de satisfacción del ciudadano y saber como éste percibe el Servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid para en su caso, aplicar las mejoras o cambios necesarios en el proceso, desde el Departamento de Inspección Central.

METODOLOGÍA: se han realizado 87 encuestas sobre un universo de 102 . La tasa de respuesta ha sido del 85 %.

Encuesta telefónica mediante cuestionario en formato papel, realizada por personal administrativo previamente adiestrado

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: durante todo el año 2009.