

**TITULO 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 2010.

**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.

**UNIVERSO:** 77

**TAMAÑO MUESTRAL:**

Encuestas realizadas 54 (Tasa de respuesta 70 %).

**METODO DE RECOGIDA:**

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

**PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Todo el año 2010