



TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono de atención al ciudadano 010 del Ayuntamiento de Madrid 2012.

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de atención al ciudadano.

UNIVERSO:

Usuarios que han utilizado el servicio de atención telefónica 010 durante el año 2012.

TAMAÑO MUESTRAL: 2.008 encuestas

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple sobre la base de datos de usuarios del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención al Ciudadano.

ERROR DE MUESTREO: El error para el total de la muestra es del +/- 2,23% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigmas) y p=q=50%.

METODO DE RECOGIDA: Encuesta telefónica

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: del 26 de octubre al 16 de noviembre de 2012.