



**TITULO DEL ESTUDIO:** Encuesta de satisfacción del servicio 010. Primer semestre 2007.

**ÓRGANO PROMOTOR:** Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

**OBJETO DEL ESTUDIO:** Evaluar la satisfacción de los ciudadanos con el servicio telefónico 010 y otros aspectos relacionados con el servicio, tales como:

- Perfil de usuario del 010
- Tipología de la llamada
- Medios de conocimiento del servicio telefónico 010
- Conocimiento y valoración de los servicios que presta el 010
- Conocimiento y valoración del servicio del Ayuntamiento de Madrid en Internet
- Recomendación del servicio telefónico del 010
- Disposición a continuar utilizando el servicio telefónico del 010

**TAMAÑO MUESTRAL:** 1.000 entrevistas.

**UNIVERSO:** usuarios del servicio 010 del Ayuntamiento.

**MÉTODO DE RECOGIDA:** CATI, entrevista telefónica mediante cuestionario estructurado y asistida por Ordenador.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:** Aleatoria, a partir de listado proporcionado por la Plataforma 010.

**ERROR DE MUESTREO:**  $\pm 3,16\%$  para un universo infinito siendo  $p$  y  $q=50$ .

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** julio 2007.