

**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono de atención al ciudadano 010 de Línea Madrid 2014.

**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.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 2.001 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 +/- 2,01% 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 6 de octubre al 27 de noviembre de 2014