



**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono de atención al ciudadano 010 del Ayuntamiento de Madrid. Ola 18.

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

#### **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

#### **UNIVERSO:**

Cuestionario satisfacción: usuarios del servicio de atención telefónico 010.

Cuestionario expectativas: población mayor de 16 años que reside o que trabaja en la ciudad de Madrid.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 1.270 entrevistas (635 de satisfacción y 635 de expectativas).

#### **PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Cuestionario satisfacción: selección aleatoria sobre la base de datos de usuarios del servicio de atención telefónica 010 facilitada por la Subdirección General de Atención al Ciudadano.

Cuestionario expectativas: selección aleatoria sobre población general residente / trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo.

**ERROR DE MUESTREO:** El error para el total de la muestra es del +/- 2,81% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y  $p=q=50\%$ . Por separado, para los informes de satisfacción y de expectativas el error es del +/- 3,97% respectivamente.

#### **METODO DE RECOGIDA:**

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** 21 de Junio a 2 de Julio de 2010.