

TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono de atención al ciudadano 010 del Ayuntamiento de Madrid. Ola 21.

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, así como las expectativas que los ciudadanos tienen sobre este servicio.

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: 1.640 entrevistas (820 de satisfacción y 820 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 +/- 2,47% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y $p=q=50\%$. Por separado, para los informes de satisfacción y expectativa el error es del +/- 3,49% respectivamente.

METODO DE RECOGIDA: Encuesta telefónica

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: 24 de Septiembre a 30 de Septiembre de 2011.