



**TITULO DEL ESTUDIO:** Encuesta de satisfacción del servicio 010. Segundo Semestre 2004.

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

**OBJETO DEL ESTUDIO:** Analizar la satisfacción de los ciudadanos con el servicio telefónico 010 y otros aspectos relacionados con el mismo, 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 de información al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid en Internet

**TAMAÑO MUESTRAL:** 1.000 entrevistas.

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

**METODO DE RECOGIDA:** Entrevista telefónica con cuestionario estructurado.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** Del 29 noviembre al 20 diciembre de 2004.