

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2018.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Transparencia.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Recabar la opinión de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre una serie de aspectos y parámetros relacionados con la prestación del servicio.

UNIVERSO:

Las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se ha realizado sobre el total de solicitudes tramitadas por el Sistema SyR que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2017 al 31 de agosto de 2018.

TAMAÑO MUESTRAL:

Se han realizado un total de 5.970 encuestas mediante dos canales:

- 5.465 entrevistas auto administradas online.
- 505 entrevistas telefónicas.

ERROR DE MUESTREO:

Para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95,5%:

- Para datos globales: $\pm 1,3\%$
- Para muestra online: $\pm 1,4\%$
- Para muestra telefónica: $\pm 4,4\%$

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Selección aleatoria sobre base de datos facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y Generales.

MÉTODO DE RECOGIDA:

La recogida de información se ha realizado por dos canales.

- Encuesta telefónica asistida por ordenador dirigida a quienes hubieran llamado al teléfono 010 Línea Madrid en el período señalado o acudido de forma presencial.
- Encuestas por correo electrónico: Entrevistas online auto administradas realizadas a quienes han accedido al Sistema SyR a través de formulario disponible en la página web municipal.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Octubre-noviembre 2018.