

#### **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.