

#### TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuaris

#### TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2022

#### ÓRGANO PROMOTOR:

DG de Transparencia y Calidad

#### OBJETIVO DEL ESTUDIO:

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

#### UNIVERSO:

Las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizó sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2021 al 31 de agosto de 2022. 65.549 registros en el Sistema SyR.

#### TAMAÑO MUESTRAL:

Se han realizado un total de 5.244 encuestas mediante dos canales:

- 4.742 entrevistas autoadministradas online.
- 502 entrevistas telefónicas.

#### ERROR DE MUESTREO:

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

- Para datos globales:  $\pm 1,32\%$ .
- Para muestra online:  $\pm 1,40\%$ .
- Para muestra telefónica:  $\pm 4,45\%$ .

#### PROCEDIMIENTO DE 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:

**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 o aquellas personas usuarias que hayan accedido al Sistema SyR por otros canales y hayan dejado el correo electrónico de contacto.

**Encuesta telefónica:** Entrevista telefónica asistida por ordenador dirigida a quienes hubieran llamado al teléfono 010 Línea Madrid en el período señalado, acudido de forma presencial o accedido por otros canales y han proporcionado su teléfono de contacto.

#### FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Del 4 al 31 de octubre de 2022.

#### REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

Simple Lógica 6.413,00 euros por anualidad