

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2020.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Transparencia y Calidad.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Recabar la opinión de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante Sistema SyR) 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 2019 al 31 de agosto de 2020. En este periodo el total de registros es de 63.114.

TAMAÑO MUESTRAL:

Se han realizado un total de 5.545 encuestas mediante los dos canales: 5.021 entrevistas auto administradas online y 524 entrevistas telefónicas.

ERROR DE MUESTREO:

Calculado partiendo de los criterios del muestreo aleatorio simple, en el caso de mayor incertidumbre posible; p y $q = 50\%$. Al 95,5% de margen de confianza y en un entorno de universo finito de 63.114 registros en el Sistema SyR:

- Para datos globales: $\pm 1,28\%$.
- Para muestra online: $\pm 1,35\%$.
- Para muestra telefónica: $\pm 4,35\%$.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

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

MÉTODO DE RECOGIDA:

Se han utilizado dos canales:

- Encuestas por correo electrónico: Entrevistas online auto administradas realizadas a quienes han dejado el correo electrónico de contacto.
- Encuesta telefónica: Entrevista telefónica asistida por ordenador dirigida a quienes hubieran proporcionado su teléfono de contacto.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 14 de octubre al 3 de noviembre de 2020.