



TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción de los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

ÓRGANO PROMOTOR: D.G. Calidad y Atención al Ciudadano.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

UNIVERSO:

Cuestionario satisfacción: usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta octubre de 2009.

Cuestionario expectativas: población general mayor de 16 años potencial usuario de este servicio.

TAMAÑO MUESTRAL: 2.010 entrevistas (1.253 de satisfacción y 757 de expectativas).

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Cuestionario satisfacción: aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

Cuestionario expectativas: aleatorio sobre población general residente /trabajadora en la ciudad de Madrid aplicando cuotas proporcionales por sexo, edad, situación laboral y distrito de residencia / lugar de trabajo.

ERROR DE MUESTREO: El error para el total de la muestra es del +/- 2,23% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y $p=q=50\%$. En el caso de satisfacción, el error es del +/- 2,83% y en el de expectativas, del +/- 3,63%.

METODO DE RECOGIDA:

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: 2009.