



TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones 2014

ÓRGANO PROMOTOR: Línea Madrid. Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

OBJETIVO DEL ESTUDIO: Conocer la satisfacción de los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Línea Madrid

UNIVERSO: 24.712 registros presentados por personas usuarias del servicio de Sugerencias y Reclamaciones desde enero a noviembre de 2014

TAMAÑO MUESTRAL: 2.287 encuestas

ERROR MUESTRAL: El error para el total de la muestra es del +/- 1,99%, para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), p=q=50%, y en el supuesto de muestreo aleatorio simple

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Aleatorio sobre el fichero de personas usuarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

MÉTODO DE RECOGIDA: Mixta, dependiendo del canal de entrada de la sugerencia o reclamación:

- Telemática: 1.987 encuestas a las personas usuarias que disponían de correo electrónico

- Telefónica: 300 encuestas a través de plataforma CATI

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Diciembre 2014