

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones 2015.

ÓRGANO PROMOTOR: Línea Madrid. D.G. Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

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

UNIVERSO: Usuario/as que han utilizado el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones desde el 1 de enero al 28 de agosto de 2015. El tamaño del universo general es de 51.414 usuario/as, siendo 3.272 el correspondiente a reclamaciones tributarias.

TAMAÑO MUESTRAL: 3.045 encuestas válidas: 352 entrevistas telefónicas y 2.693 on-line, de las cuales 308 son de carácter tributario (251 telefónicas y 57 on-line).

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=50\%$, y en el supuesto de muestreo aleatorio simple, el error para el total de la muestra es del +/- 1,76%, y de +/- 5,42% para la muestra de carácter tributario.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Aleatorio sobre usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

METODO DE RECOGIDA: Dependiendo del canal de entrada de la sugerencia o reclamación, se ha realizado una parte telefónicamente mediante sistema CATI (352 entrevistas) y otra parte a través de internet (2.693 entrevistas).

PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:
Diciembre 2015.