



TÍTULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2017

ÓRGANO PROMOTOR:

Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la opinión de las personas usuarias sobre una serie de parámetros relacionados con la prestación del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

UNIVERSO:

Usuarios y usuarias que han utilizado el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones durante el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2016 y el 31 de agosto de 2017

TAMAÑO MUESTRAL:

Se han realizado un total de 5.354 encuestas mediante dos canales:

- 4.922 entrevistas autoadministradas online
- 432 entrevistas telefónicas

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 $\pm 1,3\%$

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Selección aleatoria sobre la base de datos del universo.
Selección de los informantes según cuotas por materias específicas tributarias y materias generales

MÉTODO DE RECOGIDA:

Dependiendo del canal de entrada de la sugerencia o reclamación:

- Encuesta telefónica: a personas usuarias del teléfono 010 Línea Madrid
- Encuesta por correo electrónico: a personas usuarias que han utilizado la web para presentar una sugerencia o reclamación

PONDERACIÓN:

- Por canal de entrada (telefónica, presencial o internet)
- Tipo de reclamación (general, tributaria)
- Estado de la respuesta