

#### TÍTULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2019.

#### ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Transparencia.

#### OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Recabar la opinión de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre una serie de aspectos y parámetros relacionados con la prestación del servicio.

#### UNIVERSO:

Las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se ha realizado sobre el total de solicitudes tramitadas por el Sistema SyR que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2018 al 31 de agosto de 2019.

#### TAMAÑO MUESTRAL:

Se han realizado un total de 6.202 encuestas mediante dos canales, distribuidas, según las distintas materias de las sugerencias y reclamaciones. Se han realizado:

- 5.673 entrevistas auto administradas online.
- 529 entrevistas telefónicas.

#### ERROR DE MUESTREO:

Para  $p=q=0,5$  y un nivel de confianza del 95,5%:

- Para datos globales:  $\pm 1,27\%$
- Para muestra online:  $\pm 1,33\%$
- Para muestra telefónica:  $\pm 4,35\%$

#### PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

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

#### MÉTODO DE RECOGIDA:

La recogida de información se ha realizado por dos canales.

- Encuestas por correo electrónico: Entrevistas online auto administradas realizadas a quienes han accedido al Sistema SyR a través de formulario disponible en la página web municipal o aquellas personas usuarias que hayan accedido al Sistema SyR por otros canales y hayan dejado el correo electrónico de contacto.
- Encuesta telefónica: Entrevista telefónica asistida por ordenador dirigida a quienes hubieran llamado al teléfono 010 Línea Madrid en el período señalado, acudido de forma presencial o accedido por otros canales y han proporcionado su teléfono de contacto.

#### PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Octubre 2019