



TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones 2013

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: Usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio desde enero a noviembre de 2013

TAMAÑO MUESTRAL: 2.341 encuestas

- 2.007 de carácter general
- 334 de carácter tributario

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95.5% (2 sigmas) y $p=q=50\%$, el error muestral para el total de la muestra es del $\pm 2,07\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

El error muestral es del $\pm 5,46\%$ para la muestra de gestión tributaria y del $\pm 2,23\%$ para el resto de gestiones

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Aleatorio sobre el fichero de personas usuarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones con cuotas por gestión realizada

METODO DE RECOGIDA: Mixta:

- Telemática, a través de correo electrónico enviado a las personas usuarias del servicio
- Telefónica

PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:
Diciembre 2013