



TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones 2016.

ÓRGANO PROMOTOR:

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO: Conocer la satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

UNIVERSO: Usuarios y usuarias que han utilizado el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones desde el 1 de septiembre de 2015 al 31 de agosto de 2016. El tamaño del universo general es de 36.342 personas usuarias, de las cuales:

- 17.137 corresponden a a reclamaciones realizadas por teléfono o presencialmente
- 19.2015 reclamaciones realizadas via on line (internet e internet móvil)

TAMAÑO MUESTRAL:

5.661 encuestas válidas: 400 encuestas telefónicas y 5.261 on-line, de las cuales 458 son de carácter tributario.

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 +/- 1,22%.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Aleatorio sobre personas usuarias 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 (400 encuestas), y otra parte a través de internet (5.261 encuestas).

PONDERACIÓN:

- Por canal de entrada (telefónica, presencial o internet)
- Si se ha dado respuesta o no
- Tipo de reclamación (general, tributaria)

PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Recogida telefónica: del 1 al 8 de noviembre de 2016
Recogida on-line: del 7 al 10 de noviembre de 2016.