

#### **TIPO DE ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

#### **TITULO DEL ESTUDIO:**

Encuesta de satisfacción a personas usuarias del sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid 2021.

#### **ÓRGANO PROMOTOR:**

DG de Transparencia y Calidad

#### **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

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

#### **UNIVERSO:**

Las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizó sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2020 al 31 de agosto de 2021. En este periodo el total de registros es de 64.866.

#### **TAMAÑO MUESTRAL:**

5.519 entrevistas válidas.

#### **ERROR DE MUESTREO:**

Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y para el caso de máxima indeterminación ( $p=q=50$ ), el margen de error estadístico es:

- Para datos globales:  $\pm 1,29\%$
- Para muestra online:  $\pm 1,36\%$
- Para muestra telefónica:  $\pm 4,27\%$

#### **PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas tributarias y materias específicas generales.

#### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

Se han empleado dos métodos: Entrevista telefónica asistida por ordenador y entrevista online autoadministrada.

#### **FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

Mes de octubre y primera semana de noviembre de 2021

#### **REALIZADO POR:**

Empresa adjudicataria e importe:

Simple Lógica Investigación, S.A.

Importe:

4.759,00 + 999,39 IVA : 5.758,39