

Universo	Usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio desde el 1 de enero hasta el 28 de agosto de 2015.
Tamaño Muestral	3.045 entrevistas. Dependiendo del canal de entrada de la sugerencia o reclamación se ha realizado una parte telefónicamente mediante sistema CATI (352 entrevistas) y on line, el resto (2.693).
Muestreo y selección de informantes	Aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones. Dentro del informe se incluyen segmentaciones por género, edad, y nacionalidad, así como un análisis de regresión y una tabla que muestra los principales resultados obtenidos por aquellas Unidades Gestoras que más base de respuesta han obtenido y de la Dirección General de Atención al Ciudadano.
Errores muestrales	Teniendo en cuenta el universo de 51.414 SYR realizadas por ciudadanos, el error para el total de la muestra es del +/- 1,76% para un nivel de confianza del 95.5% (2 sigma) y $p=q=50\%$.
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com