



Referencia:	19171	18214
--------------------	--------------	--------------

Nombre del Estudio:	ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID
----------------------------	---

INFORME DE TRABAJO DE CAMPO

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- **Universo:** Usuarios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid que hayan presentado su solicitud tramitada por el sistema desde el 1 de septiembre de 2018 al 31 de agosto de 2019.
- **Ámbito muestral:** Municipio de Madrid.
- **Tamaño muestral:** Se han realizado un total de 6.202 encuestas mediante dos canales:
 - 5.673 entrevistas autoadministradas online.
 - 529 entrevistas telefónicas.
- **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.
- **Entrevista:**
 - 2 Tipos:
 - Entrevista telefónica asistida por ordenador.
 - Entrevista online autoadministrada.

2. PROCEDIMIENTO

- **Diseño muestral**

En los dos años precedentes, se había diseñado una muestra teórica mediante una asignación proporcional por materias para cada tipo de entrevista (telefónica y online) con el fin de distribuir directamente la muestra en función de la distribución total de las solicitudes que entraron al Sistema SyR.

Esa experiencia nos ha permitido comprobar que, de forma general, la muestra dirigida a las materias con menor peso en el conjunto, especialmente las de carácter tributario, contaban con unas bases muestrales en algunos casos muy reducidas, lo que dificulta la precisión de los resultados. Por otro lado, un diseño directamente proporcional no corrige una posible alteración coyuntural significativa en alguna de las materias, originada por cualquier comportamiento social puntual que movilice la utilización de un servicio de este tipo.

Por lo tanto, se ha procedido a un nuevo diseño muestral, que permite mantener la jerarquía según el peso de cada materia, reduciendo de forma ponderada las diferencias y así contar con bases muestrales por materia adecuadas para la aplicación de su análisis estadístico. El diseño se sustenta en dos aspectos: 1)

establecer una cuota mínima por materias y 2) establecer una parte proporcional utilizando la raíz cuadrada del peso de cada materia.

Resultando finalmente, la siguiente muestra teórica:

MATERIAS		Muestra teórica			
		Cuota fija	Cuota proporcional	Total	
TRIBUTARIAS	Atención contribuyente	30	45	75	500
	I.B.I.	30	32	62	
	I.I.V.T.N.U.	30	28	58	
	IVTM	30	37	67	
	Recaudación	30	53	83	
	Tasas y precios públicos	30	60	90	
	Otras (Asuntos generales; I.A.E.; I.C.I.O....)	30	34	64	
GENERALES	Administración de la Ciudad y Hacienda	100	148	248	4.500
	Atención Ciudadana	100	229	329	
	Cultura	100	192	292	
	Deportes	100	270	370	
	Medio Ambiente	100	583	683	
	Movilidad, Transportes y Multas	100	694	794	
	Salud	100	193	293	
	Seguridad y Emergencias	100	169	269	
	Servicios Sociales	100	192	292	
	Urbanismo	100	118	218	
	Vías y Espacios Públicos	100	350	450	
	Otras (Economía y desarrollo, Educación y Juventud, Empleo, Vivienda, Cohesión social, Turismo, Relaciones Internacionales y Construcción en infraestructuras)	100	162	262	
TOTAL		1.410	3.590	5.000	

• **Depuración de la Base de Datos:**

La BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid contenía un total de 115.353 registros grabados en el sistema en las fechas correspondientes, 109.852 correspondían a materias generales y 5.501 a materias tributarias. Esta Base de Datos fue depurada para eliminar aquellos registros sin información imprescindible para la realización de la encuesta (registros sin mail ni teléfono, registros sin mail en BBDD para encuesta online, registros sin teléfono en BBDD para encuesta telefónica, registros sin información sobre la materia de referencia) y otros registros para evitar la repetición y reiteración en la solicitud de colaboración (duplicados de un mismo usuario), para lo cual se seleccionó, en el caso de los registros duplicados, la última experiencia de un mismo usuario.

Finalmente se dispuso de 76.810 registros depurados, que se corresponden con otras tantas sugerencias o reclamaciones.

En función de la información de contacto que constaba en los ficheros, los 76.810 registros se dividieron en tres BBDD para abordar las encuestas:

- 18.867 registros con dirección mail para la encuesta online.
- 4.036 registros con número de teléfono para la encuesta telefónica.
- 53.907 registros con dirección mail Y número de teléfono que se reservaron para complementar cualquiera de las otras dos en caso necesario.

- **1ª oleada online:**

Se seleccionaron utilizaron los 18.867 de la BBDD online y se completó con 1.133 de la BBDD mixta de las materias con las contamos con menos base para cubrir cuotas (Todas las tributarias, Urbanismo y Servicios Sociales) para completar un primer envío de 20.000 registros para la encuesta online. El objetivo era conseguir el mínimo de 4.500 encuestas partiendo de una estimación basada en la experiencia de años anteriores sobre el ratio de respuesta (22% parox.).

Los registros seleccionados se trasladaron a los responsables del Ayuntamiento con su enlace correspondiente en ficheros de 500 registros cada una para el envío de la primera oleada, que se realizó los días 8 y 9 de octubre 2019.

- **2ª oleada online:**

El 14 de octubre se comprobó que la tasa de respuesta "online" era tan solo del 8,6%, por tanto, se requería una segunda oleada. En base a ese requerimiento se seleccionaron un total de 25.056 registros de las materias cuya cuota permanecía abierta y se procedió a la segunda oleada de envíos que se realizó entre los días 15, 16 y 17 de octubre, con la cual se consiguió cerrar la parte online en el plazo previsto. Finalmente, la tasa de respuesta online fue del 12,6% (5.674 respuestas de 45.056 invitaciones).

- **Encuesta telefónica:**

Tras la segunda oleada, se lanzó la encuesta telefónica diseñada para cubrir las cuotas pendientes por alcanzar de la muestra original. Se utilizaron los 1.612 registros depurados de la BBDD telefónica correspondientes a las materias que quedaban pendientes y se añadieron todos aquellos registros de la BBDD mixta de esas mismas materias para completar la muestra con la encuesta telefónica.

- **Muestra final:**

Finalmente se lograron todas las cuotas mínimas previstas:

MATERIAS		Muestra real			
		online	Telefónica	Total	
TRIBUTARIAS	Atención contribuyente	55	24	79	547
	I.B.I.	30	36	66	
	I.I.V.T.N.U.	28	36	64	
	IVTM	39	28	67	
	Recaudación	85	0	85	
	Tasas y precios públicos	118	0	118	
	Otras (Asuntos generales; I.A.E.; I.C.I.O...)	35	33	68	
GENERALES	Administración de la Ciudad y Hacienda	135	51	186	5.655
	Atención Ciudadana	286	32	318	
	Cultura	291	6	297	
	Deportes	676	0	676	
	Medio Ambiente	1.331	0	1331	
	Movilidad, Transportes y Multas	940	0	940	
	Salud	185	53	238	
	Seguridad y Emergencias	174	45	219	
	Servicios Sociales	136	72	208	
	Urbanismo	101	53	154	
	Vías y Espacios Públicos	897	0	897	
	Otras (Economía y desarrollo, Educación y Juventud, Empleo, Vivienda, Cohesión social, Turismo, Relaciones Internacionales y Construcción en infraestructuras)	131	60	191	
	TOTAL	5.673	529	6.202	

- **Fichero:**

Finalmente, los dos ficheros fueron fusionados en una única matriz, para comenzar la depuración y el tratamiento de datos.

3. TRABAJO DE CAMPO

- **Dispositivos:**

- Técnico de campo: 1
- Plataforma Integra CAWI para la recepción, control de cuotas, supervisión de cuestionarios y control de participación de las entrevistas online.
- Supervisores CATI: 2 (Escucha simultánea y llamada posterior)
- Entrevistadores CATI: 14 en turno de tarde cubriendo un periodo horario desde las 15,00 horas hasta las 21,00 horas ininterrumpidamente.

- **Fechas de trabajo de campo Encuesta online:** Del 8 al 28 de octubre.

	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
Total	5.673	100%	100%
08/10/2019	814	14,3%	14,3%
09/10/2019	631	11,1%	25,5%
10/10/2019	131	2,3%	27,8%
11/10/2019	48	0,8%	28,6%
12/10/2019	24	0,4%	29,0%
13/10/2019	30	0,5%	29,6%
14/10/2019	35	0,6%	30,2%
15/10/2019	608	10,7%	40,9%
16/10/2019	719	12,7%	53,6%
17/10/2019	1.640	28,9%	82,5%
18/10/2019	375	6,6%	89,1%
19/10/2019	106	1,9%	91,0%
20/10/2019	110	1,9%	92,9%
21/10/2019	158	2,8%	95,7%
22/10/2019	68	1,2%	96,9%
23/10/2019	63	1,1%	98,0%
24/10/2019	49	0,9%	98,9%
25/10/2019	26	0,5%	99,3%
26/10/2019	12	0,2%	99,5%
27/10/2019	19	0,3%	99,9%
28/10/2019	7	0,1%	100,0%

- Duración media del cuestionario: 8 minutos 2 segundos.

- **Fechas de trabajo de campo Encuesta telefónica:** Del 21 al 22 de octubre de 2019.

	Frecuencias	Porcentajes	% Acumulado
Total	529	100%	100%
21/10/2019	294	55,6%	56,6%
22/10/2018	235	44,4%	100%

- Duración media del cuestionario: 9 minutos 35 segundos.

- **Incidencias online:**

	Frecuencias
Total de envíos	45.056
No entran al cuestionario	37.852
Entrevista aplazada, sin retomar	1.343
Entrevista anulada por el usuario	188
Entrevista realizada	5.673

- Se recibieron en las oficinas de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones un total de 15 respuestas al correo de invitación a la encuesta, manifestando la imposibilidad de acceder al sistema de encuestación. Este número de incidencias supone una tasa del **0,03%** en el conjunto de los envíos, porcentaje claramente residual.

Tras las comprobaciones del equipo de campo, se detectó el origen de las mismas: En trece casos los enlaces funcionan correctamente, pero fueron rechazados en destino por los sistemas operativos, navegadores, antivirus, etc. de los equipos receptores. En los otros dos, los informantes habían salido del cuestionario posiblemente de forma involuntaria.

En todos los casos se dio una respuesta al usuario por parte de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, para lo cual se facilitó la información personalizada necesaria.

- **Incidencias telefónico:**

	Frecuencias
Total contactos	2.806
No contesta	1.132
Comunica / Ocupado	190
Averiado	54
Entrevista anulada	70
Entrevista correcta	529
Contestador	448
No quiere colaborar, negativa del informante	255
Negativa del hogar antes de hablar con el informante	5
No disponible durante trabajo de campo	10
Tfno erróneo	40
Problemas de comunicación (ruido, idioma...)	4
Otras incidencias	69

4. PROCESOS INTERNOS

- **Depuración / Codificación:**

- Revisión sobre fichero del 100% de los cuestionarios para el control de inconsistencias y filtros.
- Codificación de preguntas abiertas.
- Verificación con óptimos resultados del 12% del trabajo de cada uno de los codificadores que han intervenido.
- Realizado por el equipo habitual de Madrid.

- **Supervisión:**

- Modo: Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. Control de inconsistencias en preguntas clave y variables de clasificación en el caso de entrevistas online.
- Porcentaje de cuestionarios CATI: 8,4% sobre muestra real.
- Porcentaje de entrevistadores: 100%

La supervisión se realiza atendiendo a los siguientes criterios prioritarios:

- Comprobación de los datos de clasificación.
- Preguntas clave del cuestionario.

- **Equilibraje del fichero:**

- Para devolver a cada entrevista el peso real que tiene entre el colectivo de los usuarios, se realizó el procedimiento de equilibraje y ponderación, tomando como variables de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada y el tipo de gestión.

- **Formato de resultados:**

- Entrega de tablas en formato Excel.
- Entrega de fichero en formato Excel, editable en txt. y csv.
- Entrega de informe de campo en formato pdf.
- Entrega de informe de resultados en formato pdf.
- Presentación de resultados en formato pdf.