

## Metodología

Para la realización de dicho estudio se estableció una muestra del 400 entrevistas a través de sistema CATI y 3000 encuestas online.

Se partía de un **universo total de 51844 registros** de sugerencias y reclamaciones realizadas desde el **1 de septiembre de 2015 al 31 de agosto de 2016**.

**Tras un proceso de depuración** de aquellos usuarios únicos que habían realizado sugerencias o reclamaciones y la eliminación de aquellos que carecían de medios de contacto, se partió de una **base total de 36342 casos, de los cuales 17137 correspondían a registros presenciales y telefónicos y 19205 a sugerencias y reclamaciones realizadas online** (internet o internet móvil).

Tras la realización de la labor de campo **se consiguieron las 400 entrevistas** de carácter **telefónico** y un total de **5261 encuestas online** (lo cual supone un incremento de 2261 entrevistas respecto a la muestra planificada en el diseño del estudio). Por lo tanto, la **muestra total alcanzó los 5661 casos lo cual permite trabajar un margen de error total de  $\pm 1,22$  y un nivel de confianza del 95,5%**.

Tanto la encuesta telefónica como la encuesta online, tuvieron un cuestionario común, y variaba según el tipo de gestión realizada por el usuario (felicitación, petición de información, sugerencias o reclamación).

Los datos presentados en este estudio se encuentran ponderados según el canal de entrada (telefónico/presencial o internet), si la sugerencia o reclamación obtuvo respuesta o no y según el tipo de reclamación (generales o tributarias) y las materias y submaterias correspondientes<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> En las tablas sucesivas que se exponen en este informe los porcentajes se encuentran ponderados, sin embargo, las bases de dichas tablas corresponden a los datos reales de la muestra obtenida.