

Encuesta de Satisfacción de usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) al realizar una Sugerencia, Reclamación y/o petición de Información (SyR). Año 2015.

Ficha técnica de la encuesta

Título del estudio	Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) al realizar una Sugerencia, Reclamación y/o petición de Información (SyR). Año 2015.
Organismo promotor	Oficina Atención al Ciudadano. Madrid Salud.
Universo	1001 personas que han realizado una (SyR) de forma presencial o no presencial (Internet ó 010). Año 2015.
Tamaño muestral	454 encuestas válidas.
Error muestral	Para un nivel de confianza de 95,5%, $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 3,47\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
Método de recogida	Entrevista telefónica, se utiliza un cuestionario en formato ACCES. Duración media 5 minutos.
Periodo de recogida	Entre marzo de 2015 y febrero 2016.
Trabajo de campo realizado por	Trabajadores de la OAC entrenados previamente.