Encuesta de satisfacción de las y los usuarios de la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) al realizar una Sugerencia, Reclamación y/o Petición de Información (SyR) Año 2016

Ficha técnica de la encuesta

Título del estudio	Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los y las usuarias de la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) al realizar una Sugerencia, Reclamación y/o Petición de Información (SyR). Año 2016		
Organismo promotor	Oficina de Atención a la Ciudadanía. Madrid Salud		
Universo	429 personas que han realizado una (SyR) de forma presencial o no presencial (Internet o 010). Año2016		
Tamaño muestral	298 encuestas realizadas		
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5%, p=q=0,5, el error muestral es de \pm 2,7% en el supuesto de muestreo aleatorio simple		
Método de recogida	Entrevista telefónica; se utiliza un cuestionario en formato ACCESS. Duración media: 5 minutos		
Periodo de recogida	9 de febrero a 21 de noviembre de 2016		
Trabajo de campo realizado por	Personal de la OAC entrenado previamente		