

TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción a personas atendidas en Información Urbanística e información de Disciplina y Sancionadora en la Oficina de Atención a la Ciudadanía 2017

ÓRGANO PROMOTOR:

Agencia de Actividades

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la opinión y grado de satisfacción de las personas atendidas en el servicio de información especializada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades con el servicio prestado. Y medir el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios así como conocer aspectos que son susceptibles de mejora en opinión de las/os usuarias/os.

UNIVERSO:

Personas atendidas en Información Urbanística (IU) y personas atendidas en información de Disciplina y sancionadora (ID):
10.864=8.699 (IU) + 2.165 (ID).

TAMAÑO MUESTRAL:

1.794 =1.485 (IU) + 309 (ID)

ERROR DE MUESTREO:

+/-2,11%. I.C.95% p=q=50%

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Aleatorio estratificado por tipo de información

MÉTODO DE RECOGIDA:

Mediante cuestionario autocumplimentado, estructurado y precodificado con tronco común pero diferenciando a las personas atendidas según sea en información urbanística o en información de disciplina.

Encuesta presencial sin entrevista, anónima, voluntaria y depositada en urna cerrada.

Entregada en mano con selección aleatoria y sistemática de la muestra entre las personas que son atendidas en el servicio de información especializada.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Todos los días hábiles desde el 20 de febrero al 31 de diciembre del año 2017.