

#### **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 2018.

#### **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 y personas atendidas en información de Disciplina en la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Organismo: 10.474=8.189 (IU) + 2.285 (ID)

#### **TAMAÑO MUESTRAL:**

620=495 (IU) +125 (ID)

#### **ERROR DE MUESTREO:**

+/-13,69%. I.C. 95%

#### **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 del año 2018.