

TÍTULO 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 2019

ÓRGANO PROMOTOR:

Subdirección General Técnica de la 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 (ID) en la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Organismo: 11.871=9.831 (IU) + 2.040 (ID).

TAMAÑO MUESTRAL:

51=37 (IU) + 14 (ID)

ERROR DE MUESTREO:

+/-13,69%. 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:

Días hábiles desde 1 de enero a 19 de abril de 2019.