

#### **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 2020.

#### **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. 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 personas usuarias.

#### **UNIVERSO:**

Personas atendidas en el buzón atenciónpersonalizada@madrid.es para Información Urbanística especializada: 1.308

#### **TAMAÑO MUESTRAL:**

45

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

+/-14,4%. I.C. 95% p=q=50

#### **PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Se envía la invitación a participar en la encuesta al total de personas que usuarias.

#### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

Encuesta online sin entrevista, anónima, y voluntaria a través de un link incluido en las respuestas remitidas a las personas usuarias del servicio de información urbanística especializada. Se trata de un cuestionario autocumplimentado, estructurado y precodificado..

#### **PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Desde 6 de noviembre de a 31 diciembre 2020.