

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción a personas atendidas en Información Urbanística Especializada en la Oficina de Atención a la Ciudadanía 2022

ÓRGANO PROMOTOR:

Organismo Autónomo 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:

Se han atendido a 19.478 personas: 17.434 por vía telemática y 2.044 de forma presencialmente.

TAMAÑO MUESTRAL:

294 cuestionarios válidos.

ERROR DE MUESTREO:

Margen de error para $pq = 0,50$: 5,7%

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Se facilitan los cuestionarios al total de las personas atendidas.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Mediante cuestionario autocumplimentado, estructurado y precodificado.

Encuesta telemática: 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.

Encuesta presencial de forma presencial, voluntaria y anónima sin entrevista, depositando el cuestionario una vez cumplimentado en una urna cerrada creada para este fin.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Anualidad 2022

REALIZADO POR:

Medios propios de la Dirección General