



## TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuaris

## 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 2023

## 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 e información de disciplina urbanística y sancionadora 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 19.175 personas: 16.641 por vía telemática y 2.534 de forma presencial.

## TAMAÑO MUESTRAL:

178 cuestionarios válidos.

## ERROR DE MUESTREO:

El margen de error teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95,5% y bajo el supuesto de  $p=q=0,5$  es de  $\pm 7,31\%$

## PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Censal, se facilitan los cuestionarios al total de las personas atendidas.

## MÉTODO DE RECOGIDA:

Mediante cuestionario autocumplimentado, estructurado y precodificado.

Atención 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 y de disciplina urbanística y sancionadora.

Atención 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 2023

## REALIZADO POR:

Medios propios de la Agencia de Actividades