

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

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 2021.

ÓRGANO PROMOTOR:

Agencia de Actividades. Subdirección General de Secretaría Técnica.

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 atencionpersonalizada@madrid.es para Información Urbanística especializada a lo largo de 2021: **13.641 personas.**

TAMAÑO MUESTRAL:

366 encuestas recibidas

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95% y $pq = 0,50$, el margen de error es 5,1%.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

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

MÉTODO DE RECOGIDA:

Mediante cuestionario autocumplimentado, estructurado y precodificado.

METODOLOGÍA:

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.

TEMAS ANALIZADOS:

Valoración en relación a la claridad, calidad técnica de la información recibida. Información sobre expedientes en tramitación, así como el tiempo de respuesta.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

A lo largo del año 2021

REALIZADO POR:

Medios propios del Organismo Autónomo Agencia de Actividades