



TITULO DEL ESTUDIO: VII Encuesta de Satisfacción con el servicio de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente (antigua Oficina del Defensor del Contribuyente) 2012.

ÓRGANO PROMOTOR: Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

- Medir la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la Oficina de de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente.
- Evaluar el cumplimiento de los siguientes compromisos de calidad recogidos en su Carta de Servicios:
 - ✓ Trato amable y atención individualizada.
 - ✓ Calidad de la respuesta dada.
 - ✓ Fiabilidad de la información recibida.

UNIVERSO: Usuarios que disponen de contacto telefónico y que han presentado quejas, reclamaciones, felicitaciones o sugerencias tributarias en la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente durante 2012, las cuales han sido contestadas. El número de expedientes presentados a lo largo de 2012 es de 4.899, de los cuales 3.680

expedientes han sido contestados y ,entre estos últimos, 2.698 expedientes disponen de contacto telefónico.

TAMAÑO MUESTRAL: 829 encuestas válidas.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Muestreo aleatorio simple entre los expedientes contestados durante el año 2012 que disponen de contacto telefónico.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95% (1,96 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 2,8\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

METODO DE RECOGIDA: Encuesta telefónica recogida en soporte electrónico.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: del 11 al 30 de marzo de 2013.