



**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.