



TITULO DEL ESTUDIO: Estudio de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.

ÓRGANO PROMOTOR: Agencia Tributaria Madrid.

OBJETO DEL ESTUDIO:

- Conocer la satisfacción que los ciudadanos tienen como usuarios de la OAIC, entendiendo esta satisfacción como un indicador clave para evaluar el servicio y la calidad del mismo.
- Valorar los aspectos sugeridos por los encuestados.
- Medición de las expectativas y percepciones de los usuarios.

TAMAÑO MUESTRAL: 1.224 entrevistas.

UNIVERSO: usuarios de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC).

METODO DE RECOGIDA: entrevista personal con cuestionario estructurado en las propias oficinas.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: aleatorio sistemático.

ERROR DE MUESTREO: $\pm 2,5\%$ para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigma) y $p = q = 50/50$.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: del 3 al 12 de marzo de 2008.