



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

ÓRGANO PROMOTOR: Agencia Tributaria Madrid.

OBJETIVO 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.

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

TAMAÑO MUESTRAL: 1.400 entrevistas.

METODO DE RECOGIDA: cuantitativa. Entrevista personal. Cuestionario estructurado.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: aleatorio sistemático.

ERROR DE MUESTREO: $\pm 2,6\%$ para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigma) y $p = q = 50/50$.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: del 2 al 10 de marzo de 2009.