

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

**ÓRGANO PROMOTOR:** Agencia Tributaria de 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.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 2.000 entrevistas.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:** aleatorio sistemático.

**ERROR DE MUESTREO:**  $\pm 2,24\%$  para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigma) y  $p=q=50/50$ .

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

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** del 1 al 5 de marzo de 2010.