

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.