



**TÍTULO DEL ESTUDIO.** Estudio de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid. 2006.

**ÓRGANO PROMOTOR.** Agencia Tributaria Madrid.

**OBJETO DEL ESTUDIO.**

- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios de la OAIC.
- Conocer el grado de satisfacción con los servicios prestados.
- Valorar los aspectos sugeridos por los encuestados.
- Segmentar por tipología de clientes (profesionales, particulares, etc).
- Detectar las necesidades de formación de las personas dedicadas a la atención al contribuyente.

**TAMAÑO MUESTRAL.** 450 entrevistas.

**UNIVERSO.** Usuarios de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente.

**MÉTODO DE RECOGIDA.** Entrevista personal en las propias oficinas realizadas de lunes a viernes en horario de 9 a 14 horas.

**ERROR DE MUESTREO.**  $\pm 4,71\%$  para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigma) y  $p = q = 50\%$ .

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN.** Entre los días 13 y 17 de marzo de 2006.