

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid 2025.

ÓRGANO PROMOTOR:

Agencia Tributaria Madrid.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la satisfacción que la ciudadanía tiene como personas usuarias de la página web de la Agencia Tributaria Madrid, entendiendo esta satisfacción como un indicador clave para evaluar el servicio y la calidad de este.

UNIVERSO:

275.418 personas usuarias de los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid en 2025, en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC).

TAMAÑO MUESTRAL:

El tamaño muestral es de 284 encuestas cumplimentadas.

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95% y en el supuesto $p=q=0,5$, el error muestral es $\pm 5.81\%$.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

El procedimiento de muestreo empleado es no probabilístico, de tipo voluntario o por autoselección. La muestra está formada por las personas usuarias que, tras acudir a las Oficina de Atención al Contribuyente y acceder a la información disponible en las ventanillas de atención, decidieron voluntariamente participar en el estudio mediante la cumplimentación del cuestionario en línea

MÉTODO DE RECOGIDA:

A través de un procedimiento de encuesta web asistida por ordenador (CAWI), basado en un cuestionario en línea autoadministrado al que las personas usuarias acceden voluntariamente mediante un código QR.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Desde el día 19 de septiembre de 2025, hasta el 30 de diciembre de 2025.

REALIZADO POR:

Medios propios de la Agencia Tributaria Madrid.