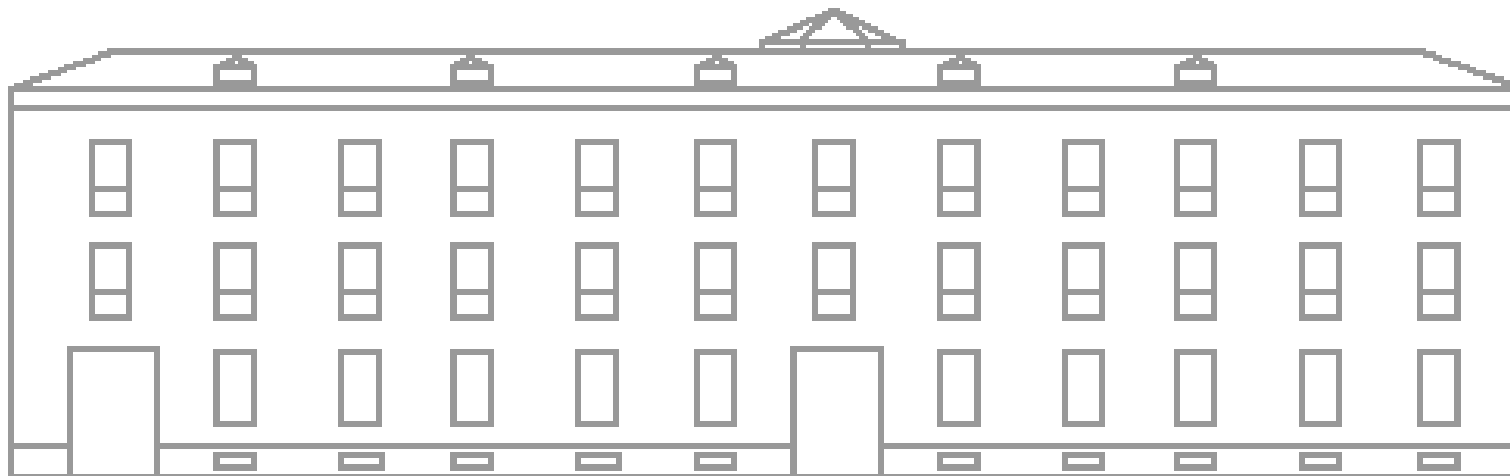


ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID

INFORME DE
RESULTADOS
2025



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO	2
METODOLOGÍA.....	3
¿A QUÉ OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL HA ACUDIDO?.....	5
DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN ALCONTRIBUYENTE, ¿CUÁLES HA UTILIZADO?	6
ATRIBUTOS EVALUADOS EN LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN	7
DISEÑO Y ESTADO DE LAS INSTALACIONES.....	9
RESPUESTA Y TRATO DEL PERSONAL	10
TIEMPO DE ESPERA Y DURACIÓN DE LA ATENCIÓN	11
¿HA PODIDO REALIZAR EL TRÁMITE CON ÉXITO?	12
EN CASO DE NO HABER SIDO PRESTADO EL SERVICIO, ¿SE HA INFORMADO DE CÓMO RESOLVERLO?:.....	13
¿EN ALGUNA OCASIÓN LA AGENCIA TRIBUTARIA HA CONTACTADO CON USTED ATRAVÉS DE SU PLATAFORMA TELEFÓNICA?	14
VALORACIONES SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBÍO EN LA PLATAFORMA TELEFÓNICA.	15
SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN RECIBIDA.....	16
VALORACIÓN MEDIA DE CADA ATRIBUTO (ESCALA DE 0 A 10).....	17
VARIABLES ESTADÍSTICAS.....	18
CONCLUSIONES	20

INTRODUCCIÓN

La **Agencia Tributaria Madrid** es el organismo autónomo que gestiona de manera integral el sistema tributario municipal.

Por Acuerdo de 19 de mayo de 2022 de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid se aprueba la **Carta de Servicios** de la Agencia Tributaria Madrid cuya finalidad principal es impulsar la mejora continua en la prestación de los servicios ofrecidos, y en la que se adquieren una serie de compromisos en relación con la gestión tributaria.

El **compromiso con la calidad** de los servicios se configura como un elemento clave de la cultura organizativa de la Agencia Tributaria Madrid, contemplando al/a la contribuyente como sujeto de derechos y beneficiario/a de la calidad del servicio prestado, cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer.

Uno de sus principales ejes de actuación se centra en **la atención integral al contribuyente**. Sea cual sea el canal de atención elegido (presencial, telefónico o Internet), se trabaja para que a través todos ellos se acceda a los servicios de información, asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, realización de trámites administrativos, o tramitación de sugerencias y reclamaciones.

Dentro de este marco se puso en marcha la “Encuesta de satisfacción de personas usuarias de la Agencia Tributaria Madrid 2025”. El presente informe recoge los resultados del estudio en el que se evalúa la satisfacción de los contribuyentes que han acudido a las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) y han contestado a las cuestiones planteadas en la encuesta.

El Servicio de Evaluación de la Dirección General de Transparencia y Calidad ha prestado apoyo técnico y asesoramiento a lo largo de este proceso.

OBJETIVO

El objetivo del presente informe es analizar la satisfacción de las personas usuarias con los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid, entendiendo esta satisfacción como un indicador clave para evaluar el servicio y la calidad de este, valorar los aspectos sugeridos por los/las encuestados/as y analizar las expectativas y percepciones de las personas usuarias.

Los objetivos específicos de la investigación son analizar:

- A qué OAIC se ha acudido.
- Tipo de servicio por el que se acude a las OAIC.
- Conocer a qué tributo corresponde la información solicitada o gestión realizada.
- Analizar la satisfacción pormenorizada con el servicio.
- Indagar en las sugerencias de mejora que identifican los usuarios.
- Detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para mejorar de forma continua la calidad de los servicios prestados.

METODOLOGÍA

UNIVERSO DE ANÁLISIS:

275.418 personas usuarias de los servicios prestados por la Agencia Tributaria Madrid en 2024, en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) situadas en calle del Sacramento, 3, calle de Alcalá, 45, calle de Raimundo Fernández Villaverde, 32, calle del Hierro, 27 y calle de Ramón Power, 24.

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:

En las ventanillas de atención de las cinco OAIC se ha dispuesto un cartel que incluye un código QR.



Una vez finalizada la atención, las personas interesadas en indicar su nivel de satisfacción con el servicio recibido pueden escanear voluntariamente dicho código con su dispositivo móvil, acceder al cuestionario digital y responder la encuesta de forma anónima.

MÉTODO DE RECOGIDA:

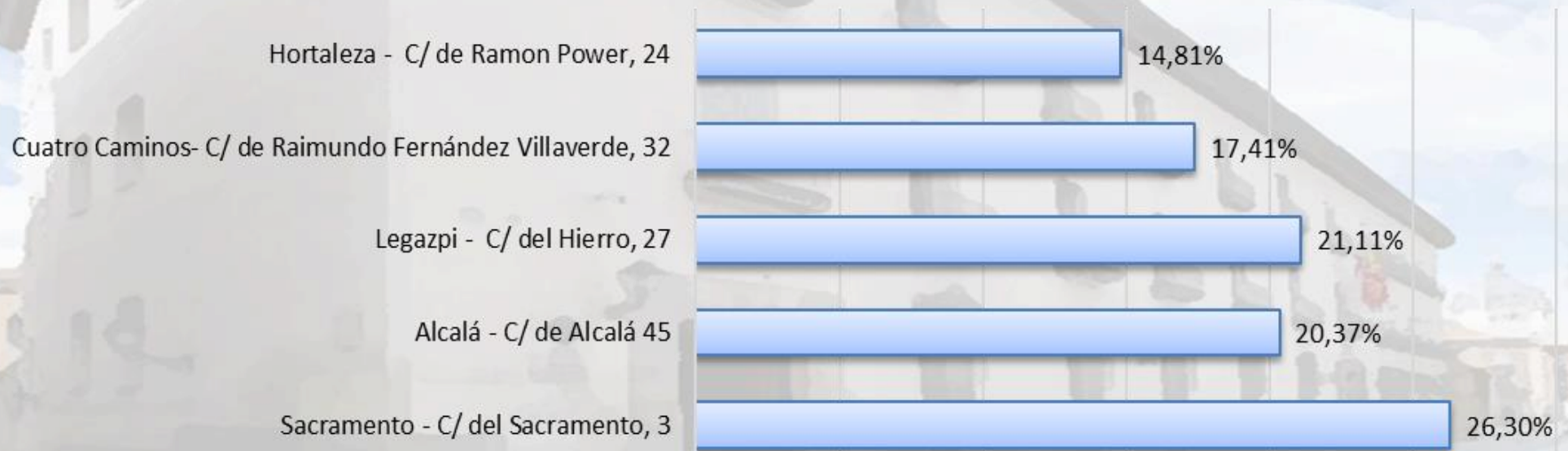
Se utilizó un cuestionario formado por quince preguntas, cinco de las cuales a su vez estaban divididas en varias sub preguntas. De todas las cuestiones, una era de respuesta abierta, dos eran de respuesta múltiple, mientras que doce de ellas eran respuestas de selección única. De estas últimas, cinco debían contestarse seleccionando una puntuación entre 0 y 10, y cuatro preguntas eran de carácter estadístico para permitir caracterizar el perfil de las personas usuarias.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

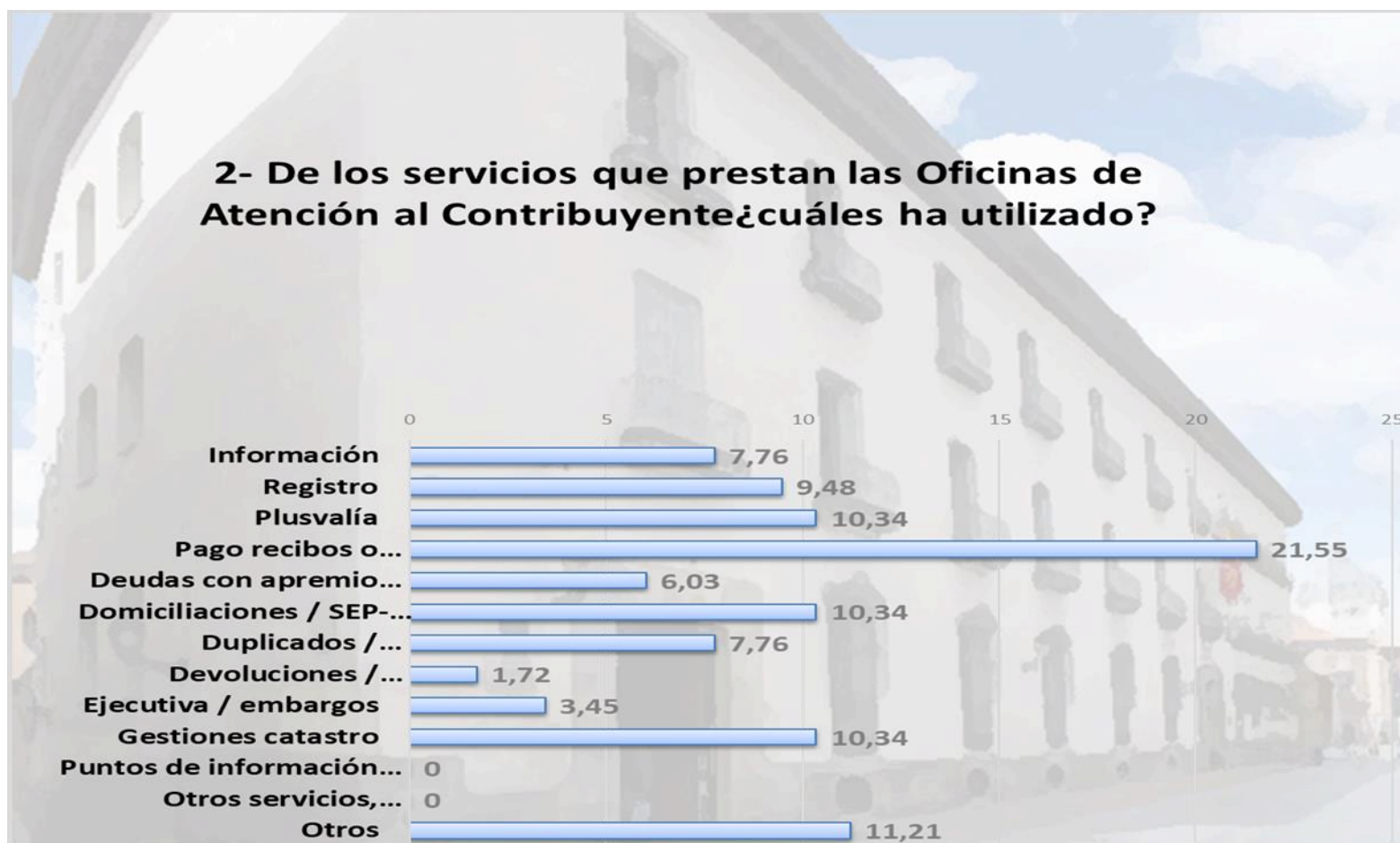
Los datos utilizados para el estudio son los recogidos desde la exposición del cartel con el código QR, el día 19 de septiembre de 2025, hasta el 30 de diciembre de 2025.

¿A qué Oficina de Atención Integral ha acudido?

1-¿A qué oficina de Atención Integral al Contribuyente ha acudido?



De los servicios que prestan las Oficinas de Atención al Contribuyente, ¿cuáles ha utilizado?



ATRIBUTOS EVALUADOS EN LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

DISEÑO Y ESTADO DE LAS INSTALACIONES

- FACILIDAD PARA ACCEDER A LA OFICINA
- COMODIDAD Y LIMPIEZA LA DE LA OFICINA
- SUFICIENCIA Y CLARIDAD DE LOS CARTELES Y SEÑALES INFORMATIVOS
- FACILIDAD PARA ACCEDER AL PUESTO DE ATENCIÓN

RESPUESTA Y TRATO DEL PERSONAL

- AMABILIDAD Y TRATO RECIBIDO
- EXPLICACIONES CLARAS Y COMPENSIBLES
- EXPLICACIONES FIABLES Y PRECISAS

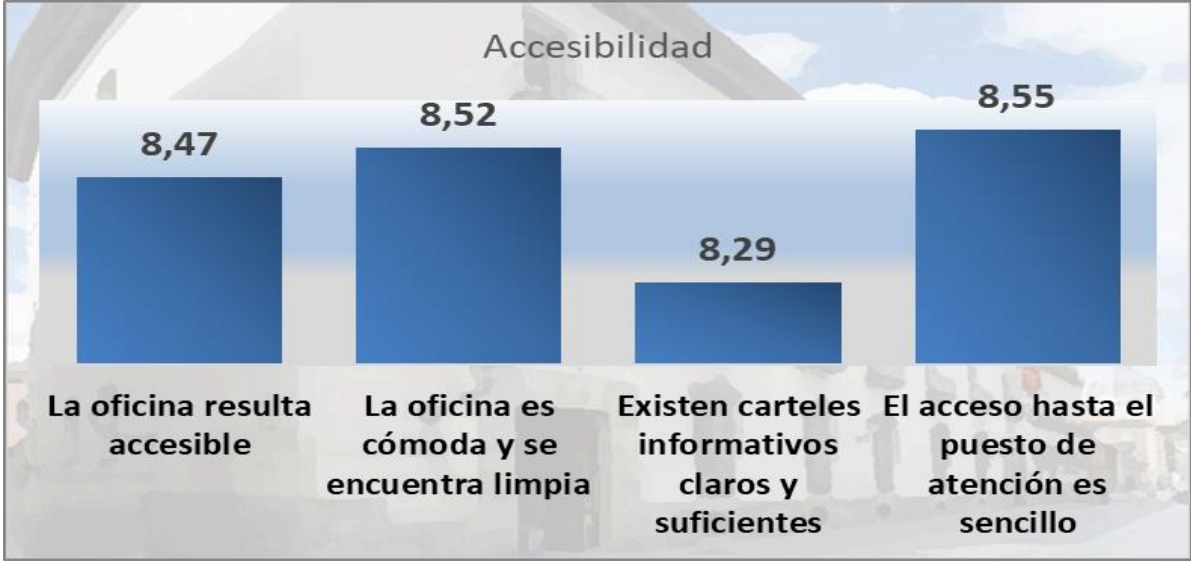
TIEMPO DE ESPERA Y DURACION DE LA ATENCION

- TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO
- SUFICIENCIA DEL TIEMPO DEDICADO A LA ATENCIÓN

REALIZACIÓN E INFORMACION DE TRAMITES

- REALIZACIÓN DEL TRÁMITE CON ÉXITO
- ORIENTACIÓN DE COMO RESOLVER EL TRÁMITE

Diseño y estado de las instalaciones



Valoraciones medias (escala de 0 a 10)

Respuesta y trato del personal



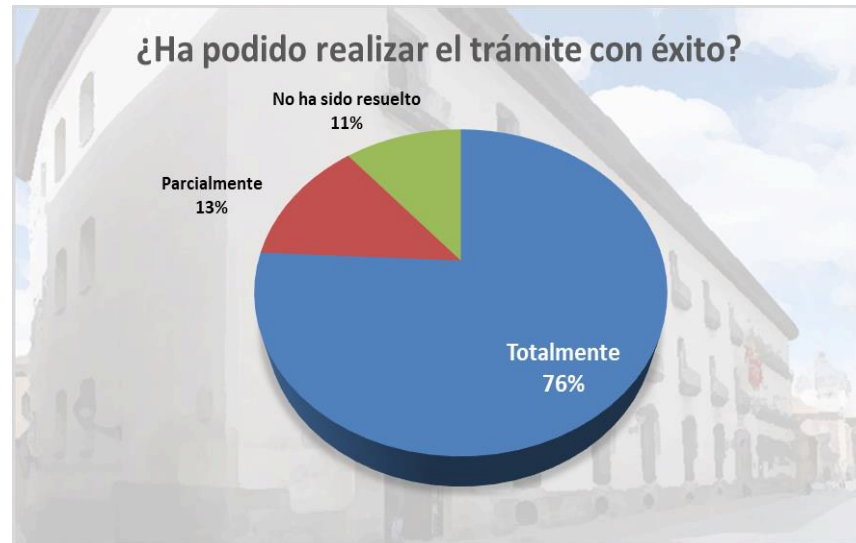
Valoraciones medias (escala de 0 a 10)

Tiempo de espera y duración de la atención

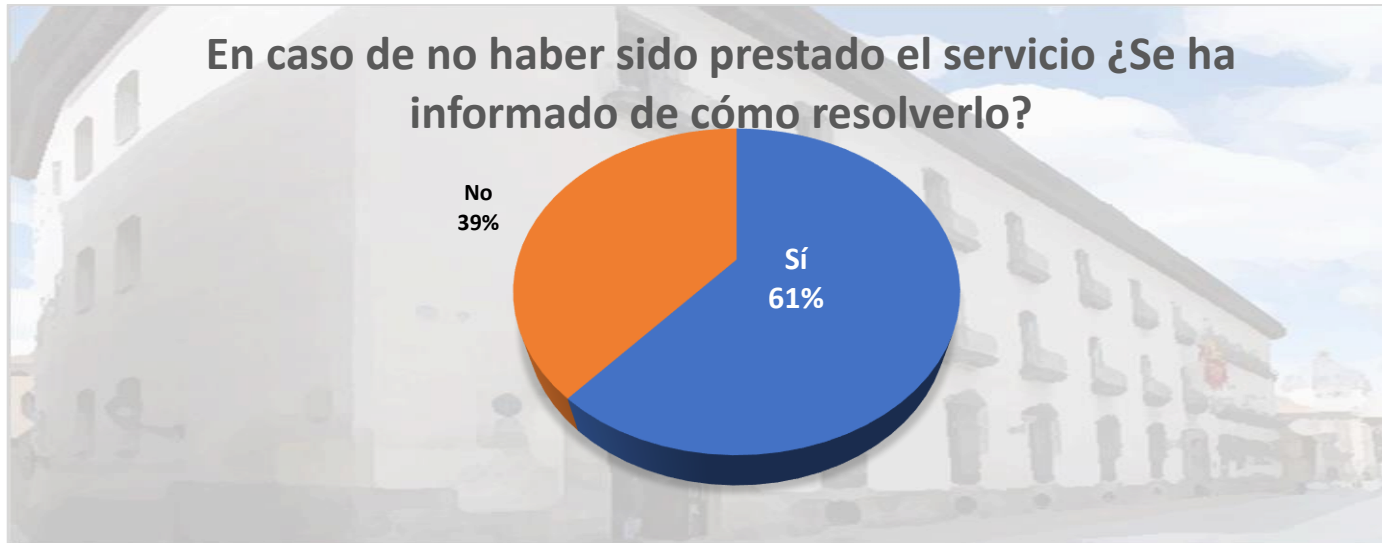


Valoraciones medias (escala de 0 a 10)

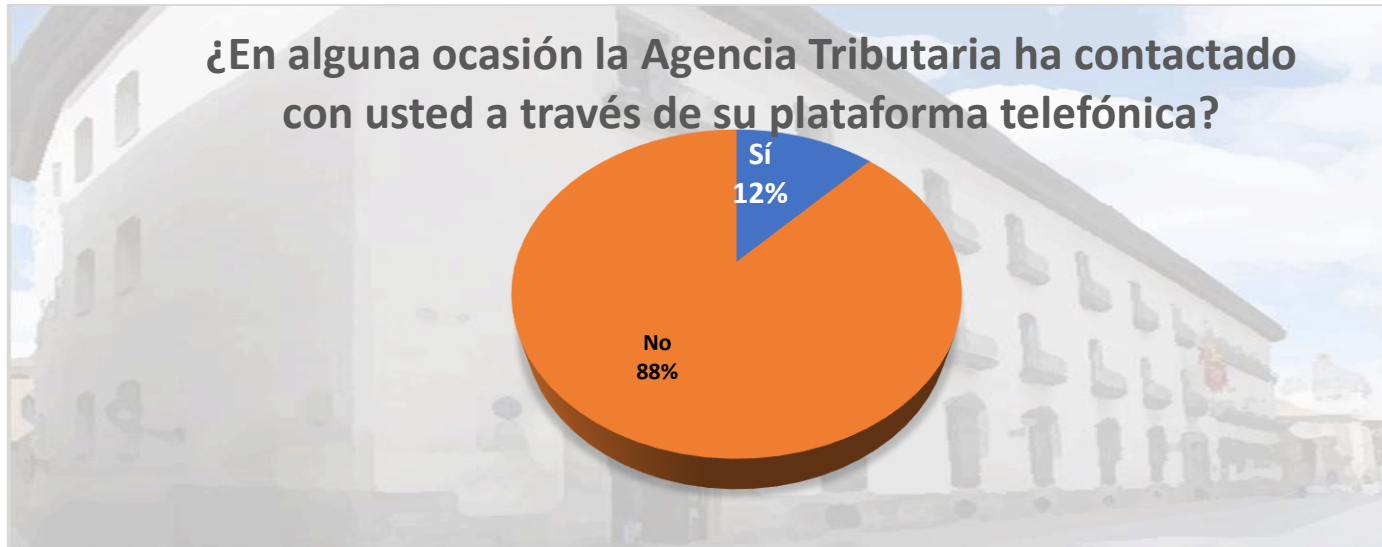
¿Ha podido realizar el trámite con éxito?



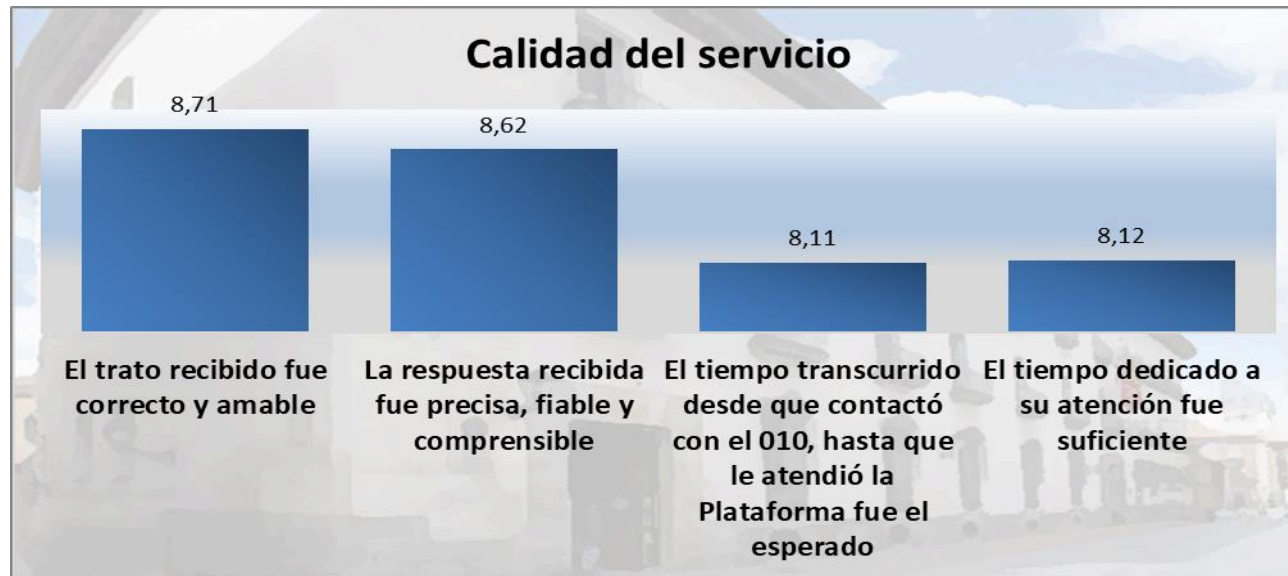
En caso de no haber sido prestado el servicio, ¿se ha informado de cómo resolverlo?:



¿En alguna ocasión la Agencia Tributaria ha contactado con usted a través de su Plataforma Telefónica?

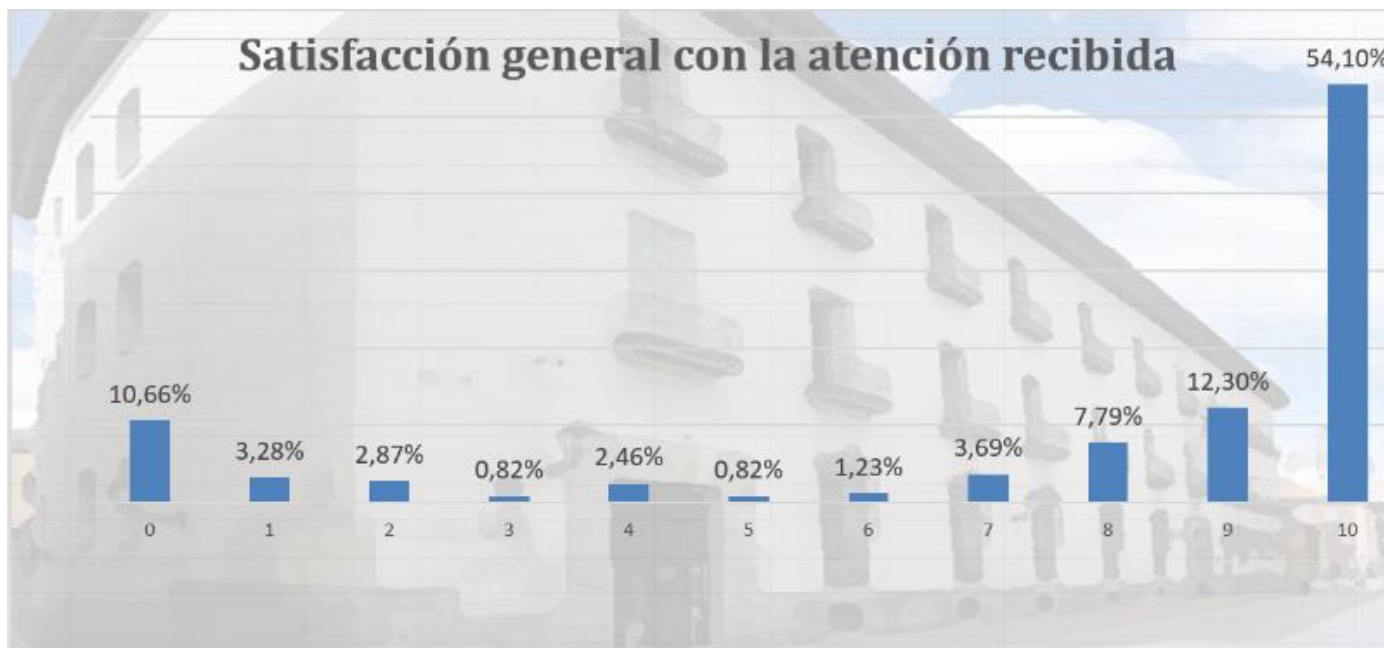


Valoraciones sobre la atención que recibió en la Plataforma Telefónica.



Valoraciones medias (escala de 0 a 10)

SATISFACCIÓN GLOBAL con la atención recibida.



Porcentaje obtenido por cada puntuación, siendo 0 “muy insatisfecho” y 10 “muy satisfecho.”

La satisfacción general media de las personas usuarias ha sido de un:
7.72.

Un **74,18%** de las personas han puntuado los servicios de la Agencia Tributaria con una valoración **entre 8 y 10.**

VALORACIÓN MEDIA DE CADA ATRIBUTO (escala de 0 a 10)

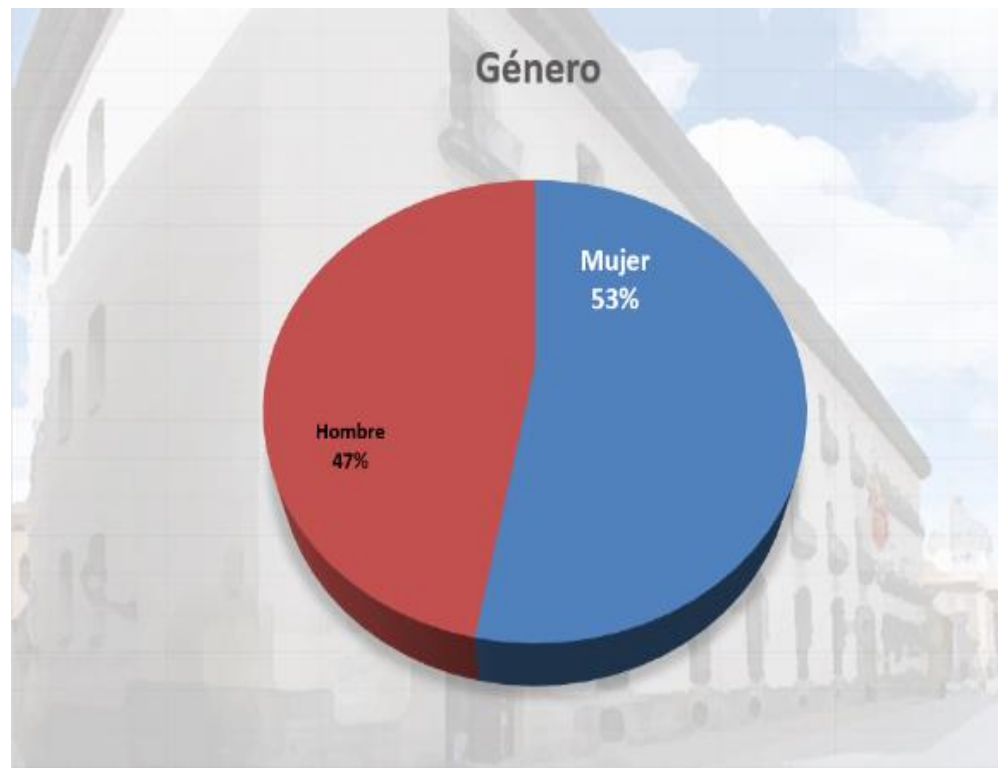
ORDEN	ATRIBUTO	VALORACIÓN	DIMENSIÓN
1	FACILIDAD PARA ACCEDER A LA OFICINA	8,47	DISEÑO Y ESTADO DE LAS INSTALACIONES
2	COMODIDAD Y LIMPIEZA DE LA OFICINA	8,52	DISEÑO Y ESTADO DE LAS INSTALACIONES
3	SUFICIENCIA Y CLARIDAD DE LOS CARTELES Y SEÑALES INFORMATIVOS	8,29	DISEÑO Y ESTADO DE LAS INSTALACIONES
4	FACILIDAD PARA ACCEDER AL PUESTO DE ATENCIÓN	8,55	DISEÑO Y ESTADO DE LAS INSTALACIONES
5	AMABILIDAD Y TRATO RECIBIDO	8,28	RESPUESTA Y TRATO DEL PERSONAL
6	EXPLICACIONES CLARAS Y COMPENSIBLES	8,26	RESPUESTA Y TRATO DEL PERSONAL
7	EXPLICACIONES FIABLES Y PRECISAS	8,26	RESPUESTA Y TRATO DEL PERSONAL
8	TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	7,62	TIEMPO DE ESPERA Y DURACIÓN DE LA ATENCIÓN
9	SUFICIENCIA DEL TIEMPO DEDICADO A LA ATENCIÓN	8,38	TIEMPO DE ESPERA Y DURACIÓN DE LA ATENCIÓN

VARIABLES ESTADÍSTICAS.

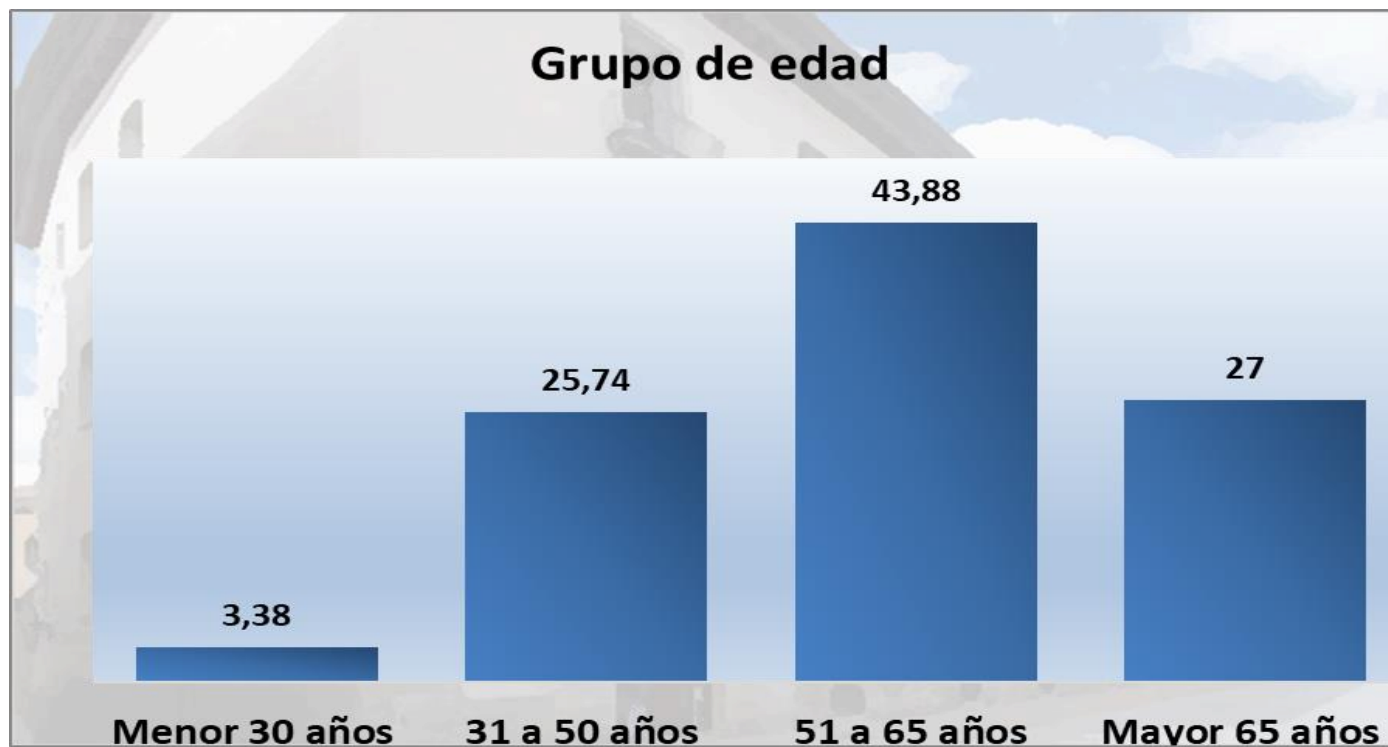
Ha realizado los trámites en calidad de:



¿Cuál es su sexo?



¿A qué grupo de edad pertenece?



CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la edición 2025 del estudio de satisfacción de las personas usuarias de la Agencia Tributaria Madrid, realizado en las cinco Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, constatan el elevado nivel de satisfacción de los contribuyentes con el servicio ofrecido. Así, se obtiene la **satisfacción global media de 7,72**.

Los datos más destacados que pueden extraerse de este análisis son los siguientes:

- Todos los aspectos estudiados reciben **buenas puntuaciones, con valoraciones por encima del 8**, en una escala de 0 a 10. Únicamente uno de los atributos no supera por poco dicha puntuación: El tiempo de espera hasta que ha sido atendido ha sido razonable → 7,62.
- Entre las mejores puntuaciones destacan atributos referidos al diseño y estado de las instalaciones (facilidad de acceso al puesto de atención → 8,88, comodidad y limpieza de la oficina → 8,84), así como sobre la respuesta facilitada y el trato del personal (lenguaje sencillo y comprensible → 8,83, amabilidad en el trato recibido → 8,79 y explicaciones o respuestas claras, precisas y fiables → 8,71).
- La gran mayoría de las personas usuarias atendidas en las OAIC, se encuentran **satisfechas con el servicio recibido**. El **74,18%** ha valorado los servicios de la Agencia Tributaria con puntuaciones entre **8 y 10**, y el 5,74% con puntuaciones entre 5 y 7.
- El atributo **peor valorado** es el **tiempo de espera hasta que ha sido atendido (7,61)**. El servicio de cita previa es un aspecto que ayuda a racionalizar la llegada de usuarios/as a las OAIC y aumenta la rapidez para ser atendido. Por ello, se recomienda llevar a cabo actuaciones de comunicación tendentes a aumentar la notoriedad de este servicio, su uso y, por lo tanto, minimizar el tiempo de espera para ser atendido. Asimismo, sería conveniente implementar acciones de información o publicidad sobre las gestiones que se pueden realizar a través de teléfono, o Internet para disminuir las atenciones a través del canal presencial mejorando los tiempos de espera.
- Sin embargo es de destacar la **buena valoración** obtenida por el **tiempo que se le ha dedicado a la atención de cada gestión (8,12)**, considerando las personas usuarias que es un aspecto fundamental en la calidad del servicio prestado, aunque implique un mayor tiempo de espera para ser atendido/a.
- El **servicio mayormente utilizado (21,55)** ha sido el de **pagos de recibos o liquidaciones**, seguido tramites de domiciliaciones y gestiones de catastro (10,34% respectivamente).

- En un **76%** de los casos la solicitud o gestión tributaria fue **resuelta totalmente**, destacando que en numerosas ocasiones no puede finalizarse la tramitación por causas ajenas al servicio como puede ser la aportación insuficiente de documentación. Se recomienda reforzar la publicidad sobre la documentación necesaria para cada tipo de gestión.
- Los servicios prestados por la Plataforma Telefónica provienen de la derivación previa del teléfono de atención a la ciudadanía 010. Este servicio se encuentra altamente valorado por las personas que lo han utilizado. La **amabilidad y el trato recibido** por su personal alcanza la valoración más alta → **8,71** (en escala de 0 a 10).
- Finalmente dentro del análisis y caracterización del perfil de las personas usuarias, puede señalarse:
 - ** Hay casi un 25% de personas que realizan los trámites **en representación** de los/las interesados/as.
 - ** La prácticamente paridad en la realización de los trámites por hombres y mujeres (**47,1%-52,9%**).
 - ** El **grupo de edad** más representativo en la **utilización de los servicios de la Agencia Tributaria** es el de las personas entre **51 y 65 años (43,9%)**.