

TÍTULO DEL ESTUDIO: III Encuesta de Satisfacción entre los usuarios de la Oficina de Defensor del Contribuyente.

ÓRGANO PROMOTOR: Oficina del Defensor del Contribuyente (ODC).

OBJETO DEL ESTUDIO: conocer el grado de satisfacción con los servicios prestados por la ODC de las personas que han realizado alguna sugerencia o reclamación de carácter tributario.

METODOLOGÍA: encuesta telefónica al 10% de los ciudadanos que en 2008 han planteado quejas, reclamaciones o sugerencias a la Oficina del Defensor del Contribuyente. La muestra se ha extraído de forma aleatoria respecto al total de expedientes resueltos. Se aplica por teléfono un cuestionario estructurado y precodificado con una duración máxima de 5 minutos por entrevista.

El trabajo de campo se realizó entre los meses de octubre y diciembre por personal de la Oficina del Defensor del Contribuyente.