

TITULO DEL ESTUDIO: VIII Encuesta de Satisfacción con el servicio de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente (antigua Oficina del Defensor del Contribuyente) 2013.

ÓRGANO PROMOTOR: Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

- Medir la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la Oficina de de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente.
- Evaluar el cumplimiento de los siguientes compromisos de calidad recogidos en su Carta de Servicios:
 - ✓ Trato amable y atención individualizada.
 - ✓ Calidad de la respuesta dada.
 - ✓ Fiabilidad de la información recibida.
- Evaluar el cumplimiento de las expectativas con el servicio, la utilización de servicios similares de otras administraciones y la comparación con éstos.

UNIVERSO: Usuarios que disponen de contacto telefónico y que han presentado quejas, reclamaciones, felicitaciones o sugerencias tributarias en la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente durante 2013, las cuales han sido contestadas. El número de expedientes presentados a lo largo de 2013 que tienen contacto telefónico y han sido contestados es de 2.165

TAMAÑO MUESTRAL: 800 registros válidos

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Muestreo estratificado por tipo de gestión realizada y materia.

ERROR MUESTRAL: Para un nivel de confianza del 95% (1,96 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 3\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

METODO DE RECOGIDA: Encuesta telefónica recogida con soporte electrónico a través de cuestionario precodificado.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Del 17 al 26 de marzo de 2014.