

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** VI Encuesta de Satisfacción entre los Usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente 2011.

**ÓRGANO PROMOTOR:** Oficina del Defensor del Contribuyente. Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

- Informar a la ciudadanía del conjunto de servicios ofrecidos por la Oficina.
- Apostar por la consecución de niveles cada vez mayores de calidad en la prestación de servicios tributarios a los ciudadanos.
- Llevar a cabo la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes.

**UNIVERSO:** Ciudadanos que han presentado alguna queja, reclamación o sugerencia en la Oficina de Defensor del Contribuyente durante el año 2011 y que ha sido resuelta.

**METODOLOGÍA:** entrevistas telefónicas al 10% de los ciudadanos que han planteado quejas, reclamaciones o sugerencias durante el año 2011. Este 10% se ha obtenido extrayendo aleatoriamente expedientes del conjunto de los expedientes resueltos en 2011.