



TITULO 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.