

**OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
MODELO DE CUESTIONARIO**

Fecha: 27/06/06

## Introducción

Buenos días/tardes:

Soy.... , le llamo desde la Oficina del Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid para informarle de que estamos realizando una encuesta sobre el grado de satisfacción con los servicios prestados por nuestra Oficina a los ciudadanos que han presentado sugerencias o reclamaciones de carácter tributario.

Vd. es una de las personas seleccionadas para participar en este estudio, por lo que rogamos que nos dedique cinco minutos de su tiempo respondiendo a unas sencillas preguntas. Sus respuestas nos ayudaran a mejorar nuestro servicio.

Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de la información que nos proporciones, en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales.

¿Está Vd. de acuerdo en participar en esta encuesta?

*Si responde negativamente, se da las gracias y se piden disculpas por las molestias.*

*Si responde positivamente, comienza la administración del cuestionario.*



## CUESTIONARIO

### BLOQUE 1

#### IDENTIFICACIÓN DE LA DEMANDA

1. Para comenzar, por favor dígame cómo conoció la existencia de la Oficina del Defensor del Contribuyente

- Página web
- Poster-Cartel
- Ficha informativa en munimadrid
- Trípticos
- A través de otras personas
- Otros: \_\_\_\_\_

2. A continuación, indique qué tipo de cuestión presentó Vd. a la Oficina del Defensor del Contribuyente: (leer)

- Reclamación
- Sugerencia
- Petición de Información
- Queja al Defensor del Pueblo
- Otros: \_\_\_\_\_

Seguidamente, pasamos a ver el contenido de su sugerencia o reclamación.

*Hay que rellenar, para el tipo de impuesto señalado por el encuestado, cuál es el motivo correspondiente*

3. ¿A qué tipo de impuesto se refería su sugerencia o reclamación?	4. ¿Cuál fue el motivo de la presentación de su sugerencia o reclamación sobre este impuesto?
<input type="checkbox"/> Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)	<input type="checkbox"/> Divergencias entre Catastro y datos de la Agencia Tributaria <input type="checkbox"/> Bonificaciones del IBI <input type="checkbox"/> Otros.....
<input type="checkbox"/> Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica	<input type="checkbox"/> Divergencias entre los datos de Jefatura Provincial de Tráfico y los de Agencia Tributaria <input type="checkbox"/> Problemas derivados de pago a través de banca electrónica o Internet <input type="checkbox"/> Otros.....

<input type="checkbox"/> <b>Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana</b>	<input type="checkbox"/> Falta de información de la obligación de declarar por es impuesto <input type="checkbox"/> Eliminación de la bonificación por transmisión <i>mortis causa</i> de vivienda habitual <input type="checkbox"/> Otros.....
<input type="checkbox"/> <b>Impuesto de Actividades Económicas</b>	<input type="checkbox"/> Divergencia entre datos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y Administración Tributaria Local, o las alegados por el contribuyente. <input type="checkbox"/> Aplicación de exenciones y bonificaciones. <input type="checkbox"/> Otros.....
<input type="checkbox"/> <b>Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras</b>	<input type="checkbox"/> .....
<input type="checkbox"/> <b>Tasas</b>	<input type="checkbox"/> Uso Instalaciones deportivas <input type="checkbox"/> Estacionamiento de vehículos <input type="checkbox"/> Aprovechamiento especial de dominio público local. <input type="checkbox"/> Otros.....
<input type="checkbox"/> <b>Recaudación ejecutiva</b>	<input type="checkbox"/> Falta de notificación de algún trámite previo <input type="checkbox"/> Desconocimiento del porqué de la diligencia de embargo de cuentas corrientes <input type="checkbox"/> Prescripción del procedimiento de recaudación <input type="checkbox"/> Otros.....

**5. ¿Qué vía utilizó para contactar con la Oficina del Defensor del Contribuyente?**

- E-mail
- Sistema de Reclamaciones y Sugerencias SYR
- Registro
- Correo postal
- Presencial
- Por Teléfono

**5. ¿Ha tenido algún tipo de contacto directo (personal o telefónico) con alguna persona de la Oficina del Defensor del Contribuyente?**

- SI (*pasar a pregunta 6*)
- NO (*pasar a pregunta 7*)

## BLOQUE 2

### SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA RECIBIDA

*(Leer este párrafo a todo el mundo, independientemente de que se pase a la pregunta 6 o a la 7)*

A continuación, desearía que valorara la calidad de la atención que ha recibido desde la Oficina del Defensor del Contribuyente.

Con este fin, voy a leerle varias frases para que señale hasta qué punto está de acuerdo con cada una de ellas, utilizando una escala desde el 1 hasta el 10, en la que el 1 significa que Vd. está completamente en desacuerdo y el 10 significa que está completamente de acuerdo con el contenido de la frase:

<b>TRATO RECIBIDO</b>	<b>Puntuación</b>
6. He sido tratada/o de manera amable y respetuosa	
7. He sido atendida/o de un modo personalizado	
8. El personal que me ha atendido cuenta con la suficiente competencia y preparación técnica	
9. El tiempo de respuesta ha sido adecuado (no he tenido que esperar en exceso)	
<b>CALIDAD DE LA RESPUESTA</b>	<b>Puntuación</b>
10. La respuesta que he recibido ha sido clara y precisa, con un vocabulario comprensible.	
11. La respuesta que he recibido se ha ajustado al contenido de mi sugerencia o reclamación	
12. La información proporcionada por la respuesta ha sido fiable y correcta	
13. La respuesta recibida ha satisfecho mis expectativas	

A continuación, desearía preguntarle sobre otras cuestiones relativas a la utilidad del sistema en general, por favor, puntúe su grado de acuerdo con estas frases, también en una escala de 1 a 10.

<b>UTILIDAD DEL SISTEMA</b>	<b>Puntuación</b>
14. Pienso que mi sugerencia/reclamación se ha valorado y se ha tenido en cuenta	
15. Siento que mi sugerencia/reclamación puede servir para mejorar el funcionamiento de la Agencia Tributaria	
16. Creo que la Oficina del Defensor del Contribuyente es un instrumento útil para facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	

Seguidamente, le ruego que conteste a varias preguntas con SI o No.

**17** ¿Su reclamación se ha resuelto de manera favorable para Vd.?

- SI
- NO

**18** ¿Volvería a utilizar los Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente en otra ocasión?

- SI
- NO

**19** ¿Aconsejaría Vd. a las personas de su entorno que utilizara estos Servicios?

- SI
- NO

**20** ¿Ha quedado satisfecho/o, de manera global, con la actuación de la Oficina del Defensor del Contribuyente?

- SI
- NO

**21** ¿Qué puntuación global, del 1 al 10, otorgaría a la atención que ha recibido desde la Oficina del Defensor del Contribuyente?

-----

Finalizando ya el cuestionario, desearía recoger unos breves datos sobre Vd:

**22** GENERO

- Hombre
- Mujer

**23** EDAD

- Menos de 25 años
- De 25 a 34
- De 35 a 44
- De 45 a 54
- De 55 a 64
- 65 o más años

**24** NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADO

- Sin estudios o Estudios Primarios incompletos
- Estudios Primarios completos (EGB, Bachiller Elemental, ESO...)
- Estudios Secundarios (BUP, FP, Bachiller)
- Estudios Superiores Universitarios

## 25 SITUACION LABORAL

- Trabaja por cuenta propia
- Trabaja por cuenta ajena
- En paro
- Estudia
- Es ama/o de Casa
- Jubilada/o o pensionista
- Otros

Ya hemos finalizado el cuestionario, le damos las gracias por participar en este estudio dirigido a mejorar la calidad de los servicios tributarios del Ayuntamiento de Madrid.

Quedamos a su disposición para cualquier cuestión que precise y le reiteramos nuestro agradecimiento por su amabilidad.