



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

Esta encuesta es anónima y tiene como finalidad detectar su nivel de satisfacción con el servicio recibido en estas dependencias, a los efectos de mejorarlo en lo posible. Le agradecemos su colaboración, y le proponemos que valore el grado de conformidad con las preguntas que figuran a continuación.

Valoración: 1 = nada; 2 = poco; 3 = bastante; 4 = mucho. Señale la valoración seleccionada.

a) ¿Considera razonable el tiempo que ha tardado en ser atendido?

Nada				Mucho
1	2	3	4	

b) ¿La atención recibida por parte del personal de la Agencia Tributaria de Catalunya le ha parecido correcta?

Nada				Mucho
1	2	3	4	

c) ¿La información recibida por el personal de la Agencia Tributaria de Catalunya ha satisfecho sus necesidades?

Nada				Mucho
1	2	3	4	

d) ¿La organización del servicio le ha parecido la adecuada?

Nada				Mucho
1	2	3	4	

e) ¿Le han parecido adecuadas las instalaciones al servicio prestado?

Nada				Mucho
1	2	3	4	

f) ¿El trámite que ha realizado le ha resultado sencillo?

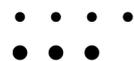
Nada				Mucho
1	2	3	4	

g) ¿Los impresos y sus instrucciones le han resultado comprensibles?

Nada				Mucho
1	2	3	4	

Indique algún aspecto que mejoraría

OBSERVACIONES



Por último, y sólo a nivel estadístico, me podría decir su

edad: entre 18-30  
      entre 31-45  
      entre 46-65  
mas de 65 años.  
Sexo: hombre  
      mujer

Y su formación/estudios:

1	Básicos/sin estudios
2	Primarios
3	Secundarios (bachillerato/FP/Ciclos)
4	Universitarios medios
5	Universitarios superiores

Acude a la Agencia por un tema de :

- 1.- Sol·licitud d'informació
- 2.- Presentació i/o pagament d'autoliquidacions
- 3.- Atenció presencial amb cita prèvia
- 4.- Presentació d'escrits per Registre General
- 5.- Expedients tributaris de comprovació, investigació o recaptació
- 6.- Altres