

# **ANÁLISIS DE LA SATISFACCION CON EL SERVICIO DE RENTANET - CAMPAÑA RENTA 2014 -**

# RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

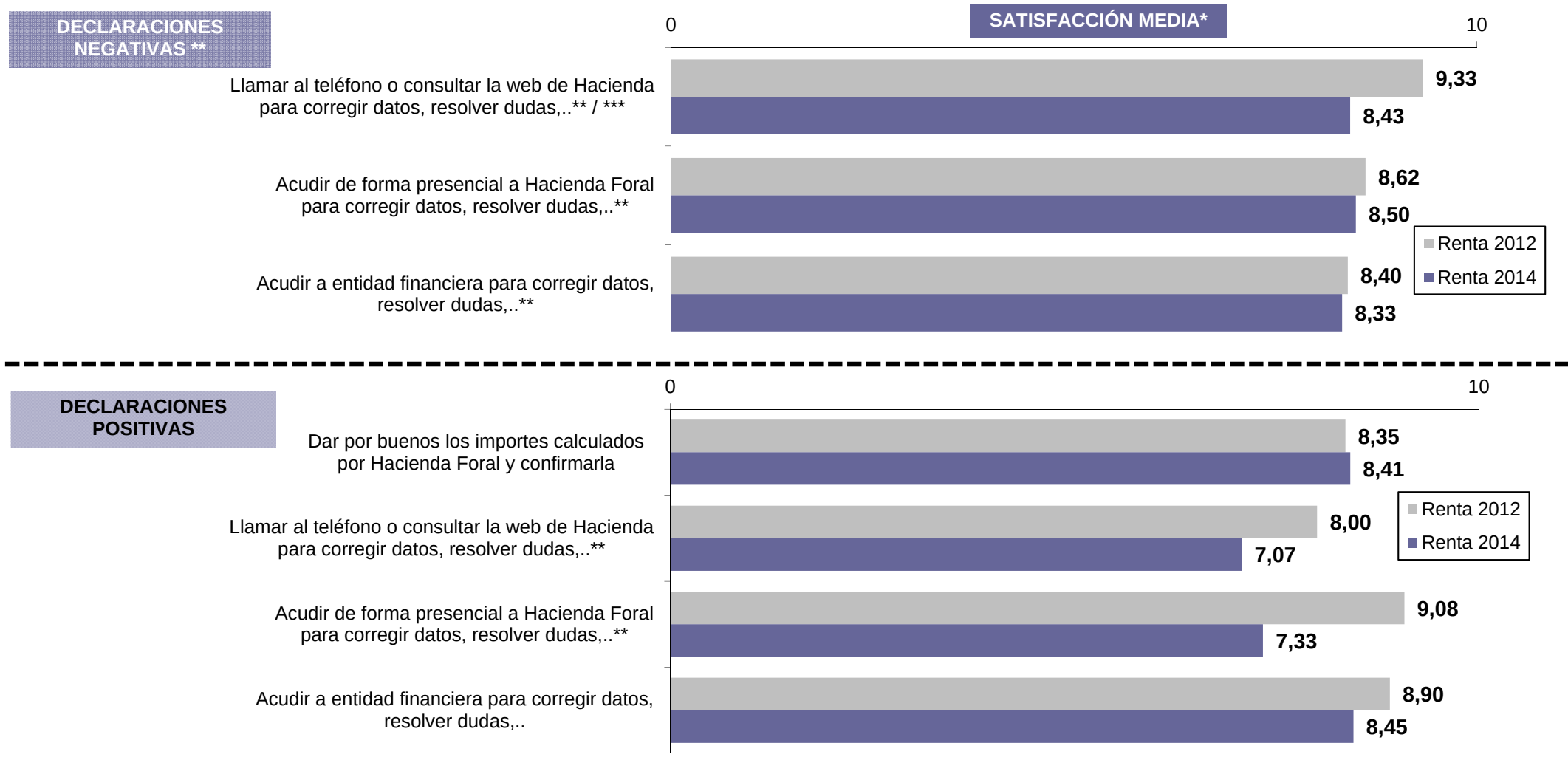
- 1. El servicio Rentanet Etxean*
- 2. Rentanet en entidades financieras*
- 3. El Servicio de renta por internet*
- 4. Servicio de información telefónica*
- 5. Servicio de rectificaciones*

## **B.1. EL SERVICIO RENTANET ETXEAN**

## B.1.2. Satisfacción con la actuación realizada

### EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN CON LA ACTUACIÓN REALIZADA AL RECIBIR LA PROPUESTA DE DECLARACIÓN DE LA RENTA (P.2A/2B/2C/2D)\*

Base: Personas que han actuado de cada manera al recibir la propuesta de declaración.



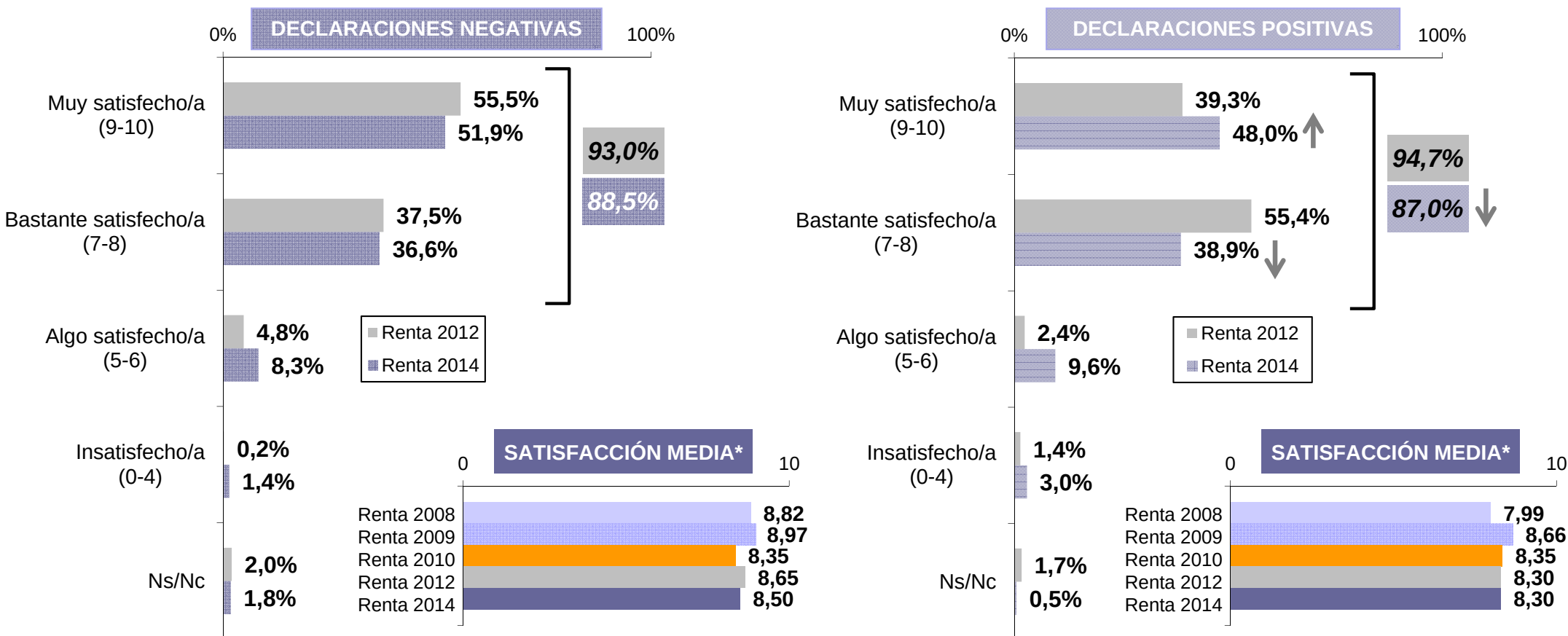
■ En términos generales la satisfacción es elevada y se mantiene estable respecto a la anterior campaña.

\* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Totalmente Satisfecho/a'.  
 \*\* Bases muestrales extremadamente reducidas en algunos casos, analícenlos los datos con cautela  
 \*\*\* La opción de consultar en la web de Hacienda no se incluía en el análisis de la campaña de la renta 2012.

## B.1.4. Satisfacción global del servicio

EN TÉRMINOS GENERALES, Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ¿EN QUÉ MEDIDA SE ENCUENTRA SATISFECHO/A CON LA MODALIDAD DE DECLARACIÓN RECIBIDA?  
(P.10)\*

Base: Total de personas entrevistadas



■ Se ha reducido levemente la satisfacción general de quienes han recibido una declaración negativa.

■ La satisfacción general media se mantiene estable, habiéndose logrado que casi la mitad de los usuarios se muestren muy satisfechos.

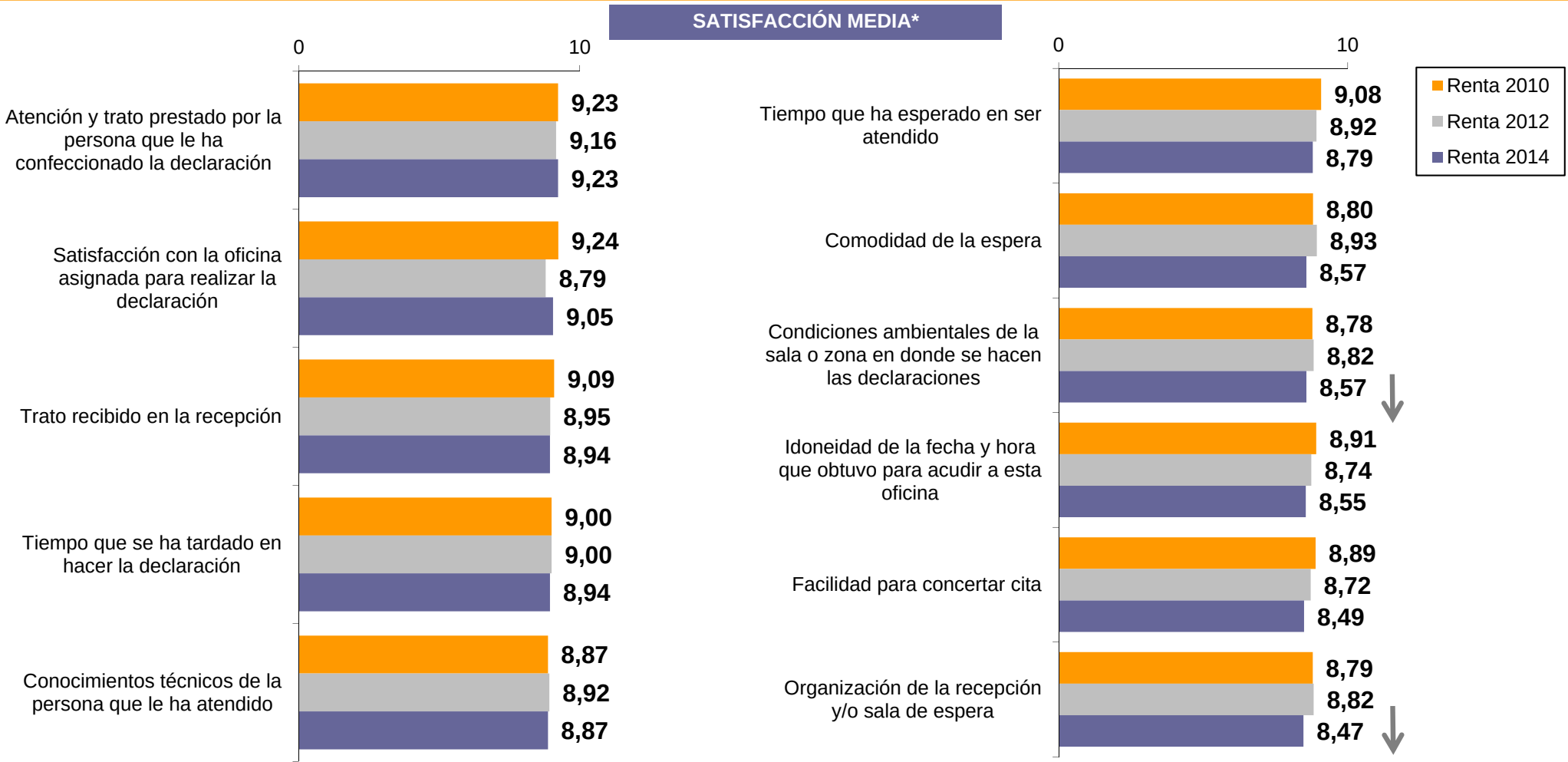
\* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada satisfecho/a" a 10 "Totalmente satisfecho/a".  
↑ ↓ Incremento / Descenso reseñable respecto a la anterior toma de datos.

## **B.2. RENTANET EN ENTIDADES FINANCIERAS**

## B.2.2. Satisfacción pormenorizada con el servicio

### EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN MEDIA CON LOS ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE RENTANET EN ENTIDADES DFINANCIERAS DE LA CAMPAÑA DE RENTA DE HACIENDA FORAL DE BIZKAIA (P.2A)\*

Base: Total de personas entrevistadas



■ En líneas generales se ha producido una reducción, leve, de la satisfacción con los aspectos específicos del servicio.

\* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Totalmente satisfecho/a'. No se incluye el aspecto 'Interés, implicación de la persona que le ha atendido en ayudarle a solucionar la gestión' por ser de nueva introducción y no existir por tanto valoraciones anteriores

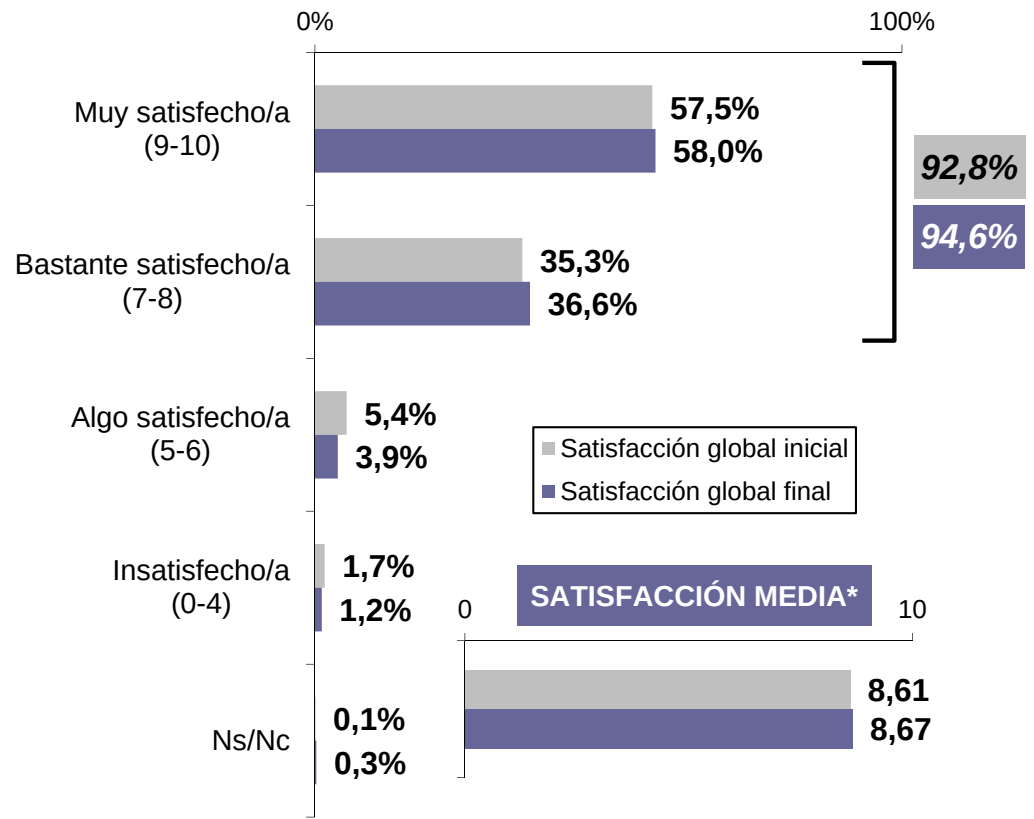
↓ Descenso reseñable en satisfacción respecto a la anterior toma de datos

### B.2.3. Resolución y satisfacción final

EN TÉRMINOS GENERALES, Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ¿EN QUÉ MEDIDA SE ENCUENTRA VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO DE RENTANET EN ENTIDADES FINANCIERAS QUE PRESTA LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA? (P.1A/P.12)\*

Base: Total de personas entrevistadas

#### RENTA 2014: SATISFACCIÓN INICIAL vs. SATISFACCIÓN FINAL

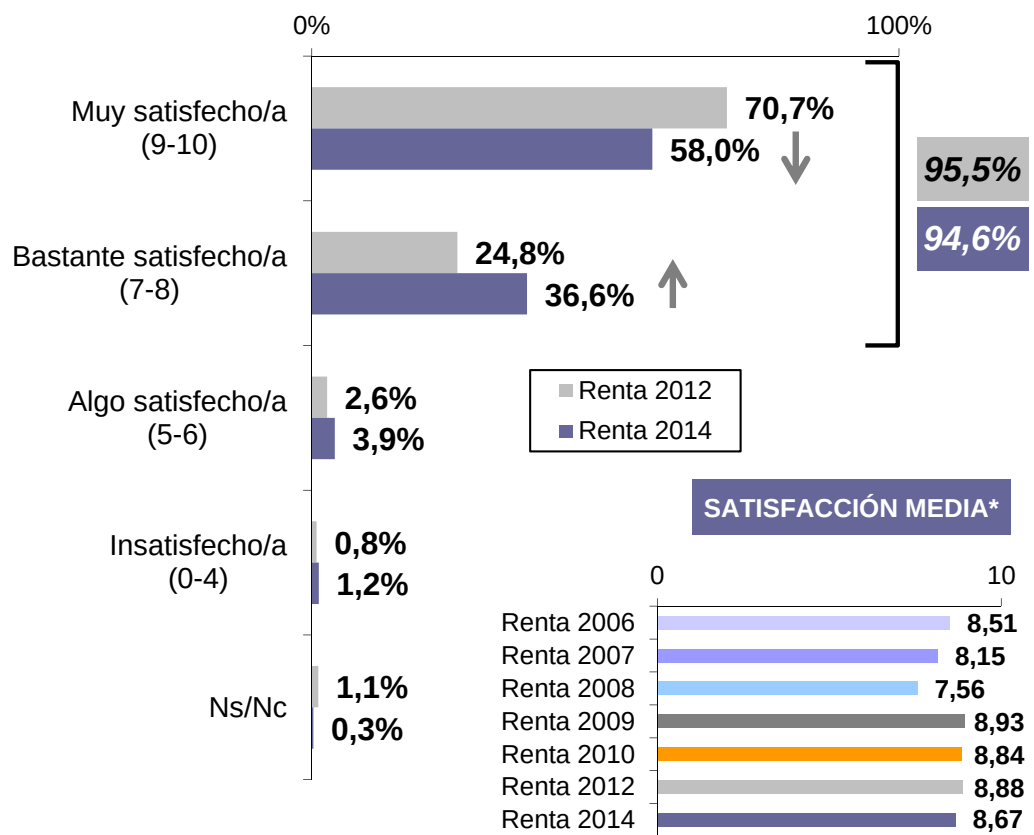


■ La satisfacción global inicial y final resulta excelente en ambos casos y prácticamente idéntica.

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN GLOBAL FINAL CON EL SERVICIO DE RENTANET EN ENTIDADES FINANCIERAS QUE PRESTA LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA (P.12)\*

Base: Total de personas entrevistadas

#### EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN FINAL: RENTA 2014 vs. CAMPAÑAS ANTERIORES



■ Hay un descenso, leve, en la satisfacción global con el servicio respecto a las últimas campañas.

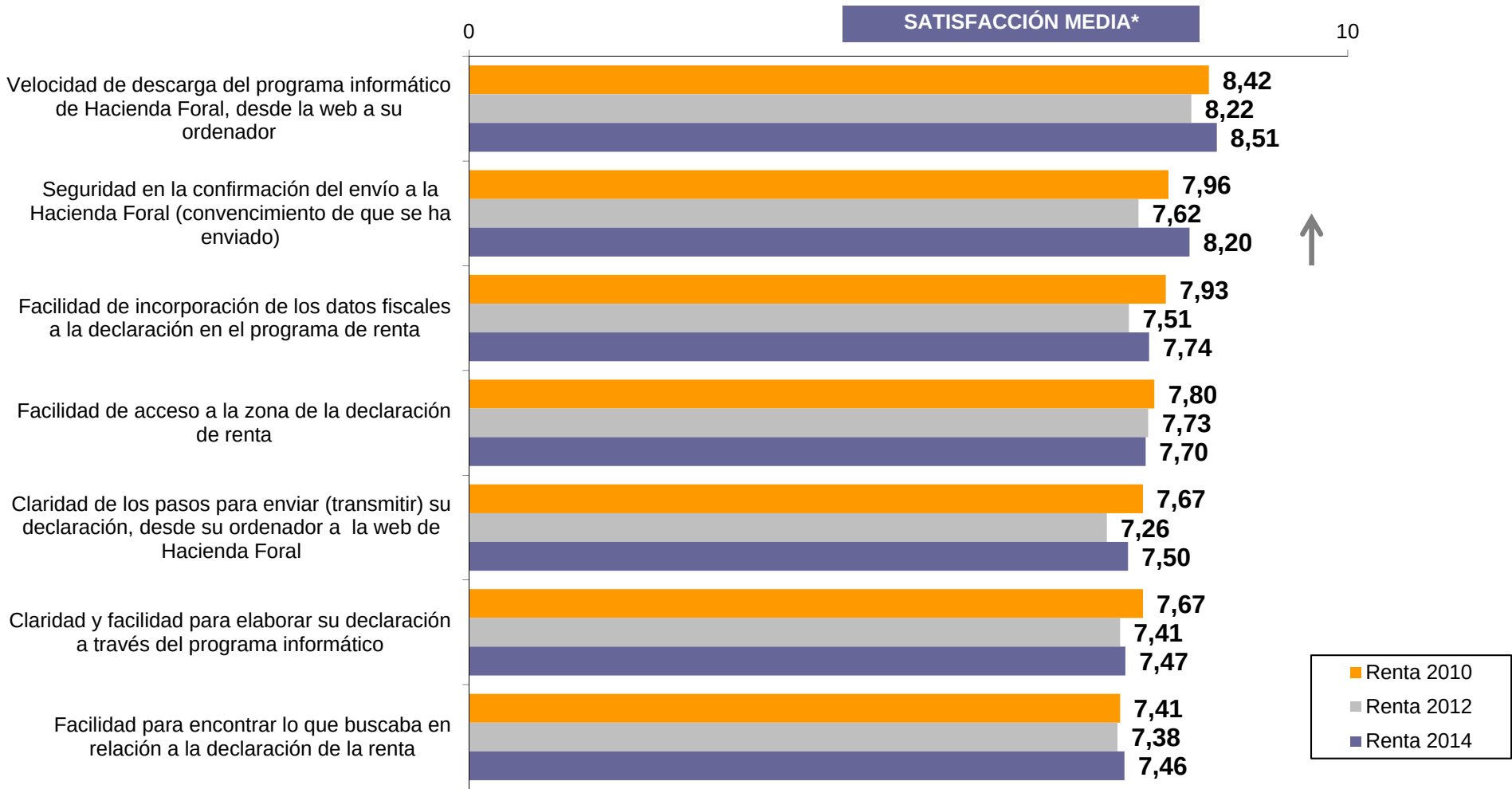
\* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada satisfecho/a" a 10 "Totalmente satisfecho/a".  
 ↓ ↑ Descenso / Incremento reseñable en satisfacción respecto a la anterior toma de datos.

## **B.3. SERVICIO DE RENTA POR INTERNET**

### B.3.2. Satisfacción pormenorizada con el servicio

**EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON EL SERVICIO DE RENTA POR INTERNET (P.3A)\***  
Base: Total de personas usuarias del servicio entrevistadas

- Hay una tendencia de mayor satisfacción con las distintas características del servicio.



\* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada satisfecho" a 10 "Totalmente satisfecho". No se incluye el aspecto 'Facilidad para el envío de la declaración de la renta' por ser de nueva introducción y no existir por tanto valoraciones anteriores.

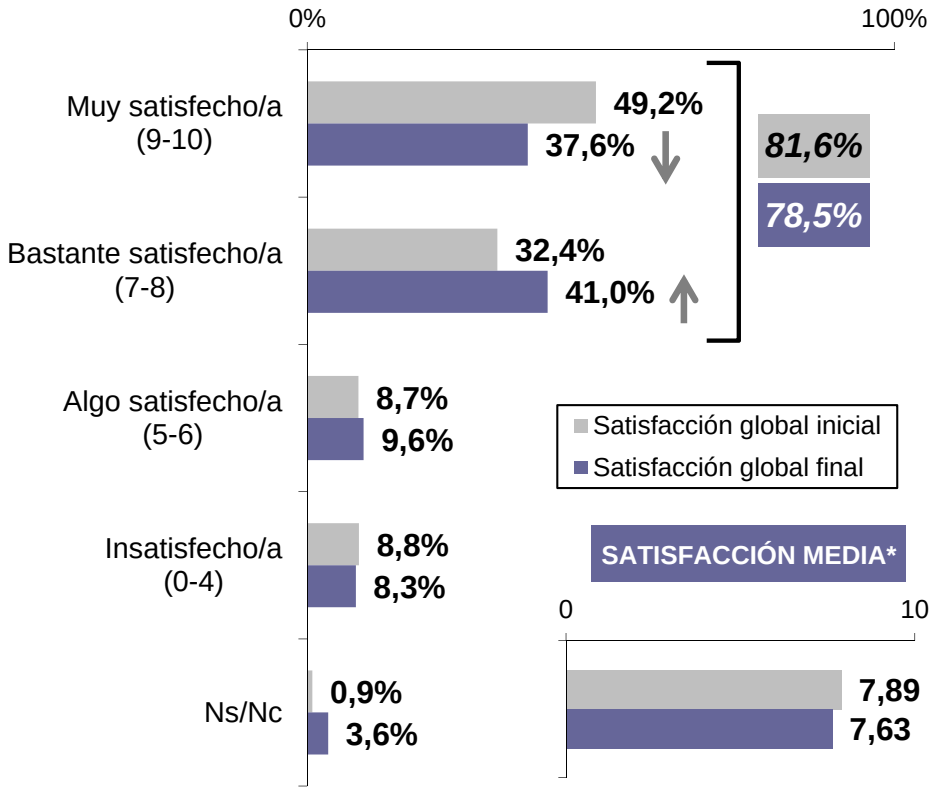
↑ Incremento reseñable en satisfacción respecto a la anterior toma de datos.

### B.3.4. Satisfacción final y recomendación

¿EN QUÉ MEDIDA SE ENCUENTRA VD. SATISFECHO CON EL SERVICIO DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE LA RENTA POR INTERNET DE LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA EN TÉRMINOS GENERALES ? (P.1/P.8)\*

Base: Total de personas usuarias del servicio entrevistadas

#### RENTA 2014: SATISFACCIÓN INICIAL vs. SATISFACCIÓN FINAL

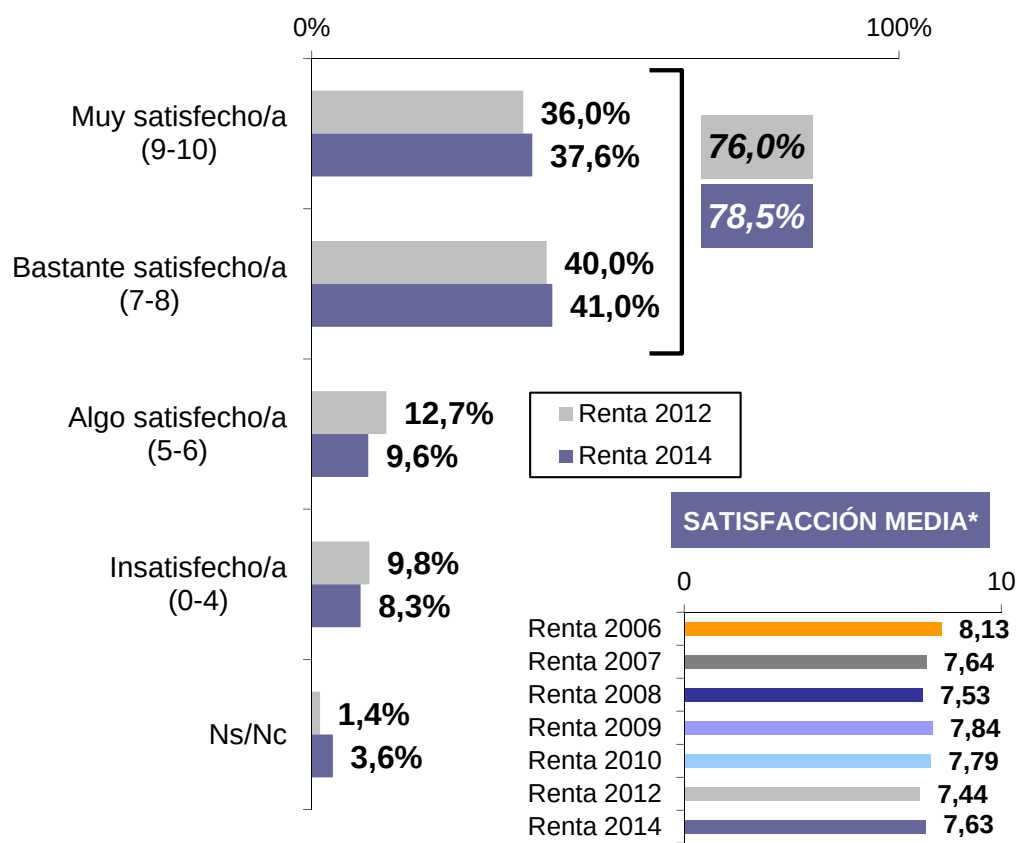


- El repaso de las características del servicio ha generado un leve descenso en la satisfacción final con el servicio respecto a la satisfacción inicial.

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN GLOBAL FINAL CON EL SERVICIO DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE LA RENTA POR INTERNET DE LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA (P.8)\*

Base: Total de personas usuarias del servicio entrevistadas

#### EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN FINAL: RENTA 2014 vs. CAMPAÑAS ANTERIORES



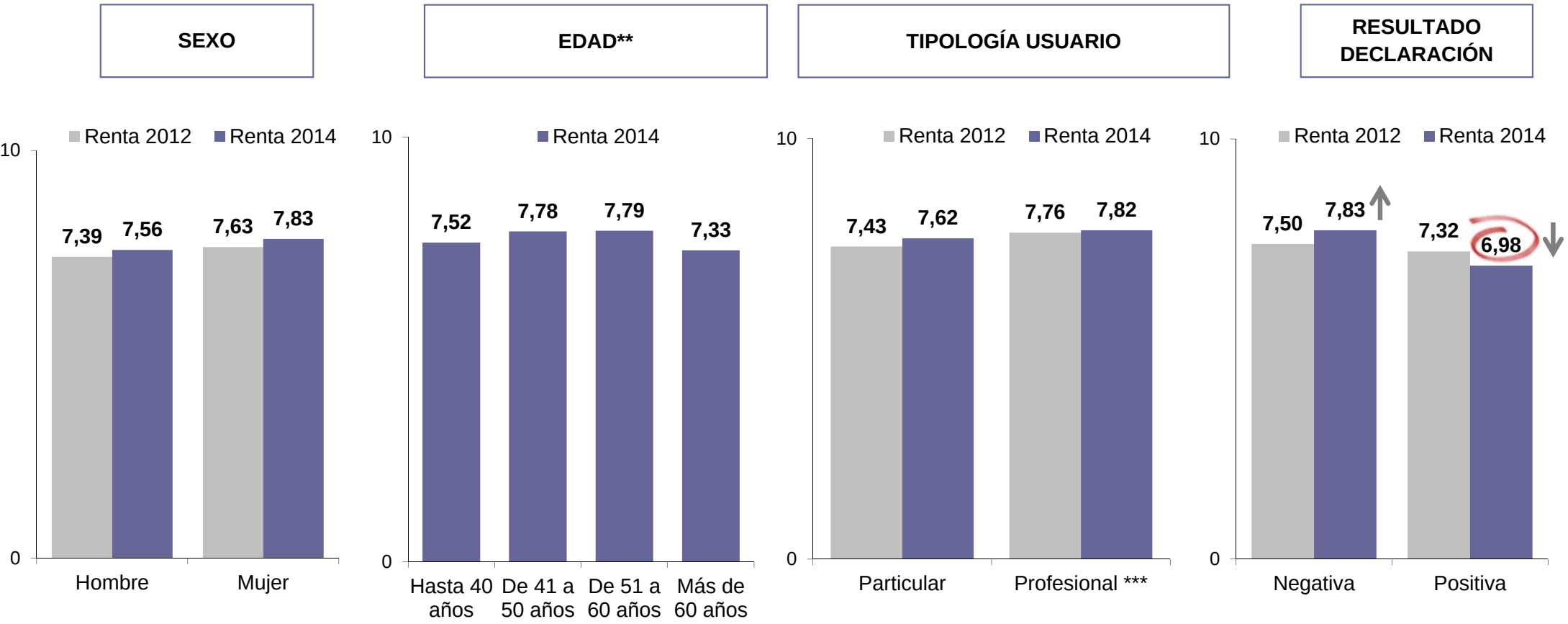
- Se ha incrementado moderadamente la satisfacción global con el servicio respecto a la anterior campaña de Renta.

\* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada satisfecho/a" a 10 "Totalmente satisfecho/a".  
 ↑↓ Incremento / Descenso reseñable.

### B.3.4. Satisfacción final y recomendación

¿EN QUÉ MEDIDA SE ENCUENTRA VD. SATISFECHO CON EL SERVICIO DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE LA RENTA POR INTERNET DE LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA EN TÉRMINOS GENERALES ? (P.8)\*  
- SATISFACCIÓN GLOBAL FINAL -

- Las mujeres, los usuarios por motivos profesionales y quienes han tenido una declaración con resultado negativo son quienes muestran una satisfacción global final más alta. A destacar el descenso en la satisfacción global entre quienes han tenido una declaración con resultado positivo.



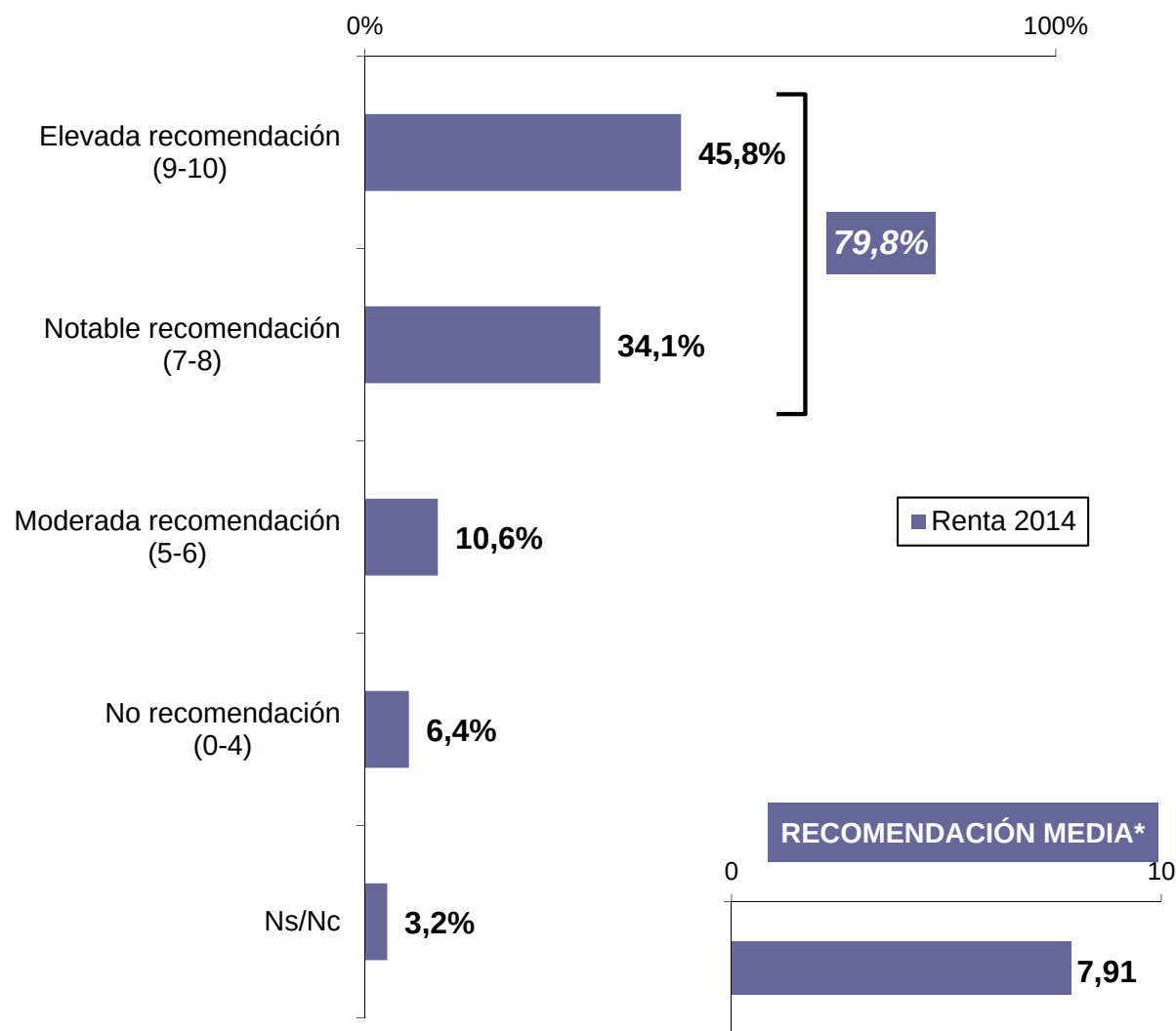
\* En una escala de 0 "Nada satisfecho/a" a 10 "Totalmente satisfecho/a".  
 \*\* Los intervalos de edad han variado, por lo que los resultados no pueden compararse  
 \*\*\* Base muestral extremadamente reducida, los datos deben analizarse con cautela.

↑↓ Incremento / Descenso reseñable respecto a la anterior toma de datos.  
 ⤵ Tasa reseñablemente inferior al dato total.

### B.3.4. Satisfacción final y recomendación

Y ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA VD. A AMIGOS/AS, COMPAÑEROS/AS O FAMILIARES HACER USO DEL SERVICIO DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE LA RENTA POR INTERNET DE LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA? (P.9)\*

Base: Total de personas usuarias del servicio entrevistadas



- Indicativo de la satisfacción existente con el servicio es la tasa de recomendación del mismo por parte de la gran mayoría de las personas usuarias del servicio de Rentanet on line.
- Casi la mitad de las personas usuarias se muestran muy dispuestas a recomendar el servicio y resulta reducida la tasa de quienes no están dispuestos a recomendarlo.

\* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "No recomendaría en absoluto" a 10 "Recomendaría totalmente".

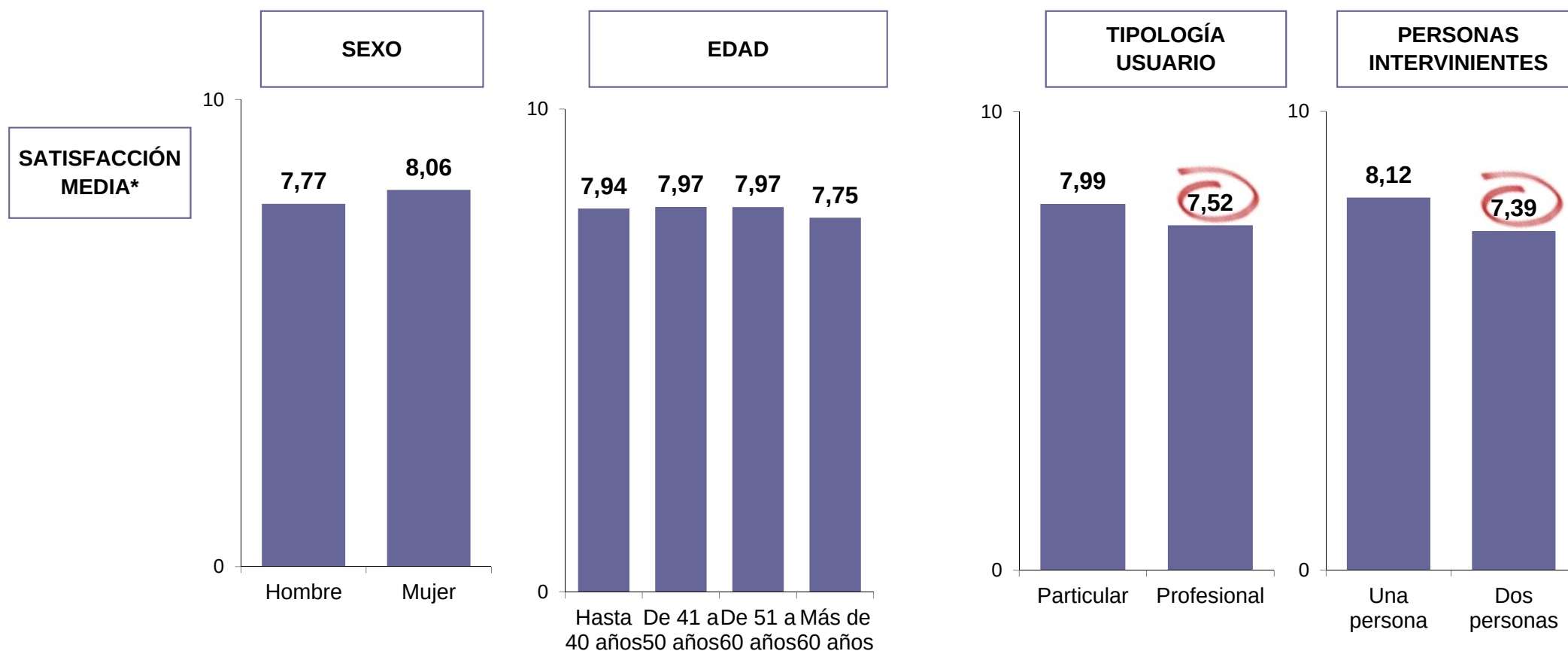
## **B.4. SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA**

## B.4.2. Satisfacción inicial con el servicio

EN TÉRMINOS GENERALES, Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ¿EN QUE MEDIDA SE ENCUENTRA VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA CAMPAÑA DE RENTA DE LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA? (P.1A)\*

### - SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL -

- No hay diferencias en la satisfacción en función de la edad de la persona, mostrándose menos satisfechas los profesionales que han hecho uso del servicio y especialmente quienes su llamada ha sido necesaria atenderla por dos personas del servicio.
- **La resolución de la consulta por una única persona favorece que las personas usuarias del servicio se muestren más satisfechas con el mismo.**

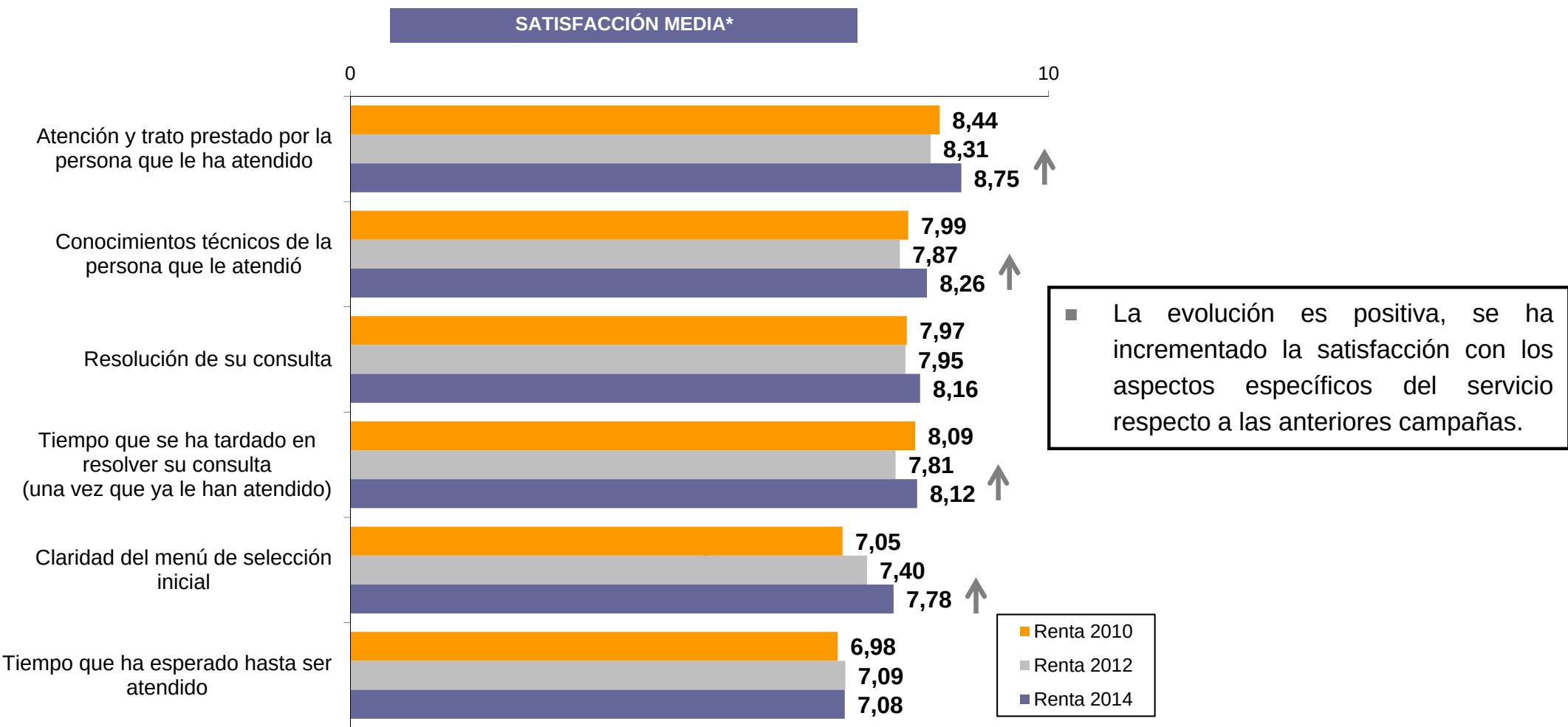


\* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada satisfecho/a" a 10 "Totalmente satisfecho/a".

Tasa reseñablemente inferior al dato total.

### B.4.3. Satisfacción pormenorizada con el servicio

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN MEDIA CON LOS ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA CAMPAÑA DE RENTA DE HACIENDA FORAL DE BIZKAIA (P.2B)\*  
Base: Total de personas entrevistadas



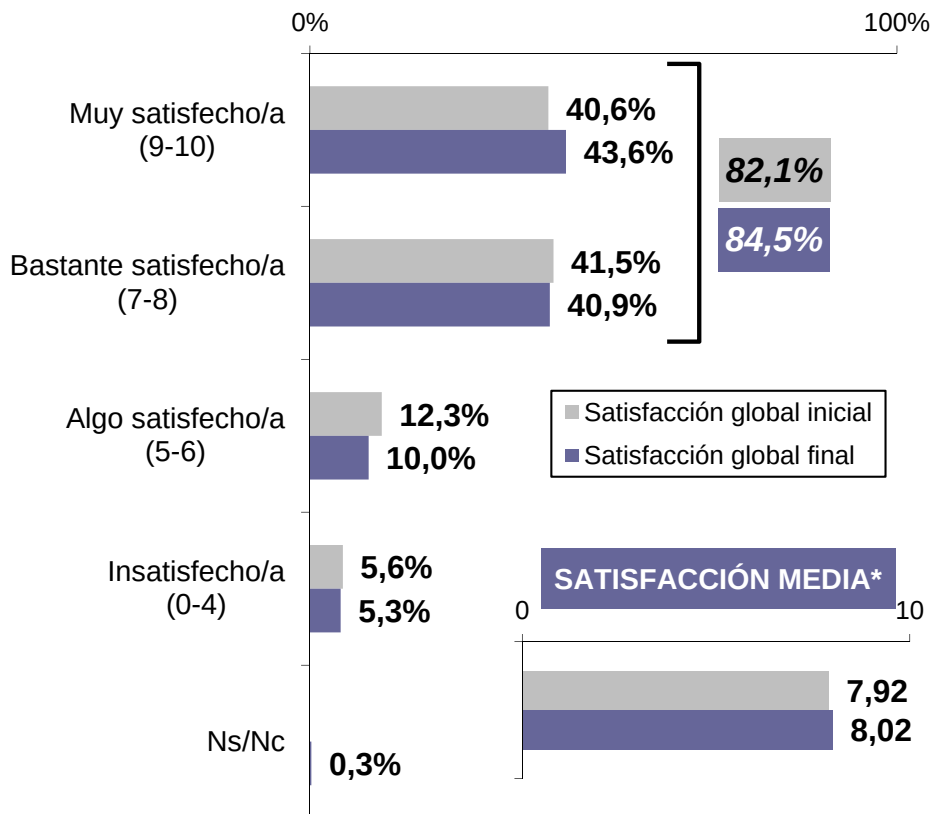
\* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Totalmente satisfecho/a'. No se incluye el aspecto 'Interés, implicación de la persona que le ha atendido en ayudarle a solucionar la gestión' por ser de nueva introducción y no existir por tanto valoraciones anteriores.  
 ↑ Incremento reseñable en satisfacción respecto a la anterior toma de datos.

## B.4.4. Satisfacción global con el servicio

EN TÉRMINOS GENERALES, Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ¿EN QUÉ MEDIDA SE ENCUENTRA VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA CAMPAÑA DE RENTA DE LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA? (P.1A/P6)\*

Base: Total de personas entrevistadas

### RENTA 2014: SATISFACCIÓN INICIAL vs. SATISFACCIÓN FINAL



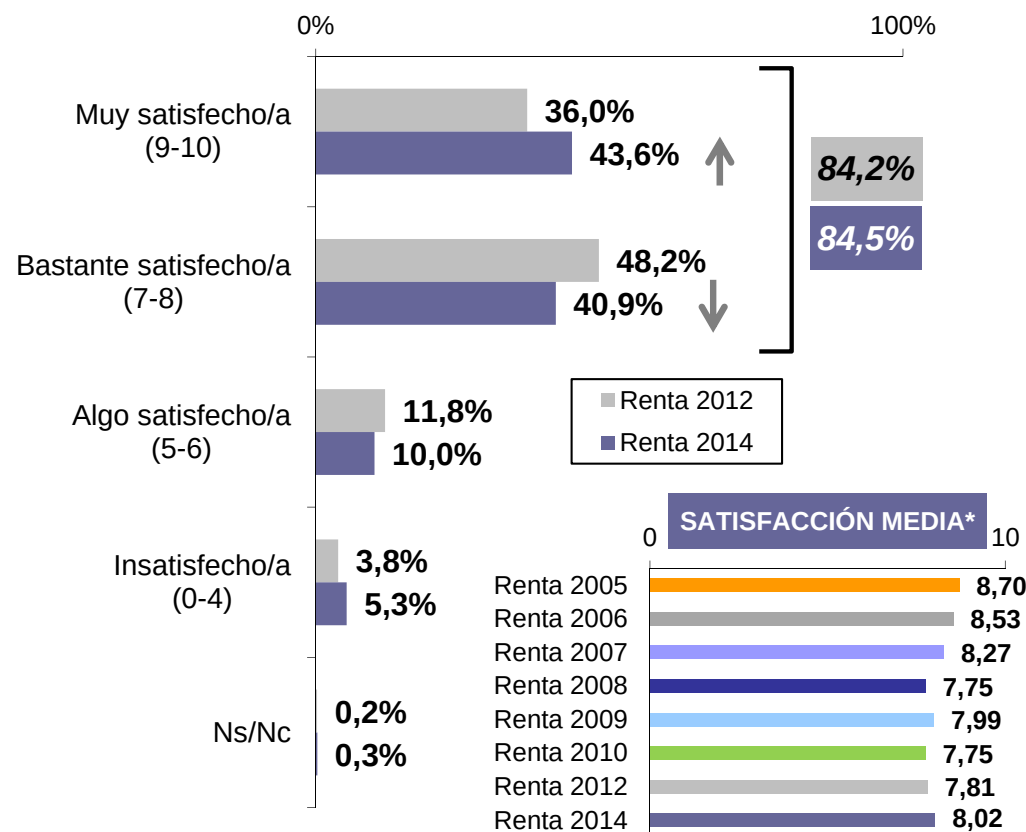
■ La satisfacción final resulta algo mayor a la inicial.

\* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada satisfecho/a" a 10 "Totalmente satisfecho/a".  
 ↑↓ Incremento / Descenso reseñable en satisfacción respecto a la anterior toma de datos.

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN GLOBAL FINAL CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA CAMPAÑA DE RENTA DE LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA (P7)\*

Base: Total de personas entrevistadas

### EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN FINAL: RENTA 2014 vs. CAMPAÑAS ANTERIORES

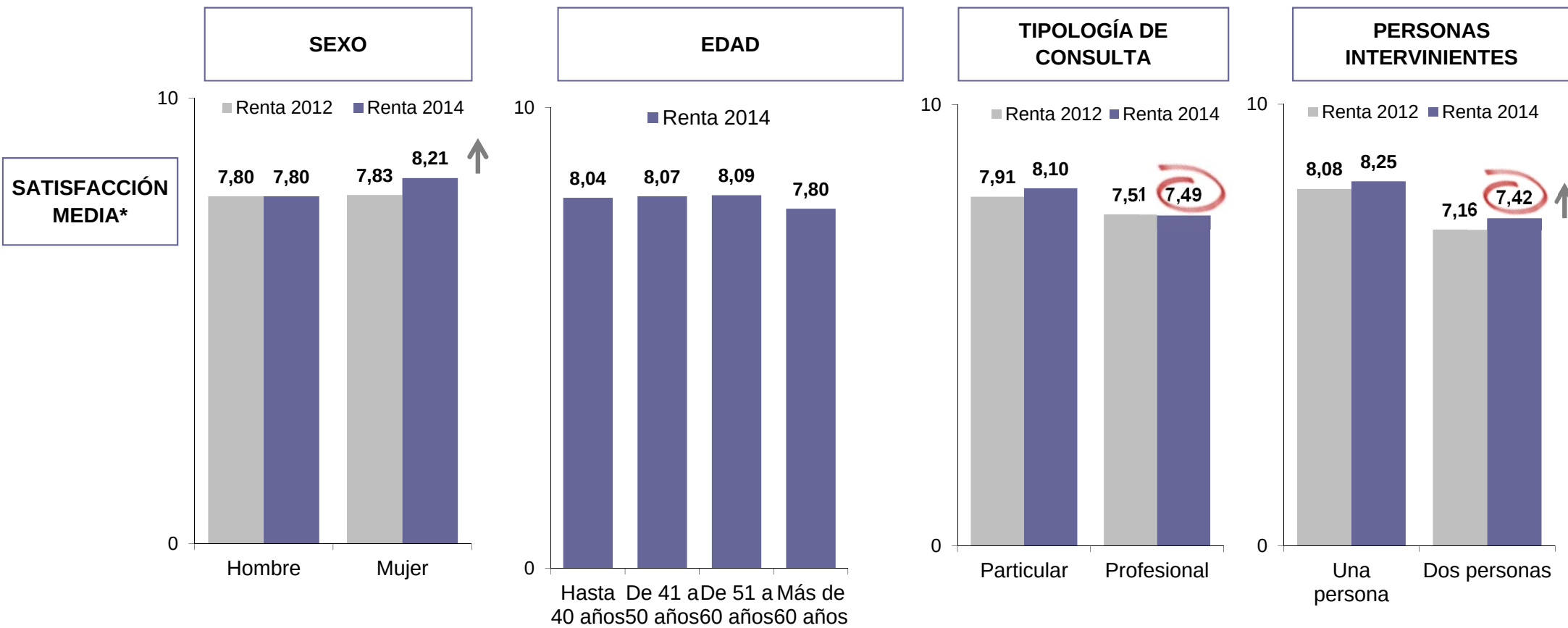


■ Ha crecido la satisfacción global media gracias al incremento en la proporción de personas usuarias del servicio muy satisfechas con el mismo (9,10).

# B.4.4. Satisfacción global con el servicio

EN TÉRMINOS GENERALES, Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ¿EN QUÉ MEDIDA SE ENCUENTRA VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA CAMPAÑA DE RENTA DE LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA? (P.7)\*  
- SATISFACCIÓN GLOBAL FINAL -

- La **satisfacción global** con el servicio es **especialmente elevada** por parte de las **mujeres** y de las **personas usuarias del servicio cuya gestión la solucionó una única persona del servicio**.
- Se ha incrementado la satisfacción final por parte de quienes cuya gestión fue atendida por dos personas.



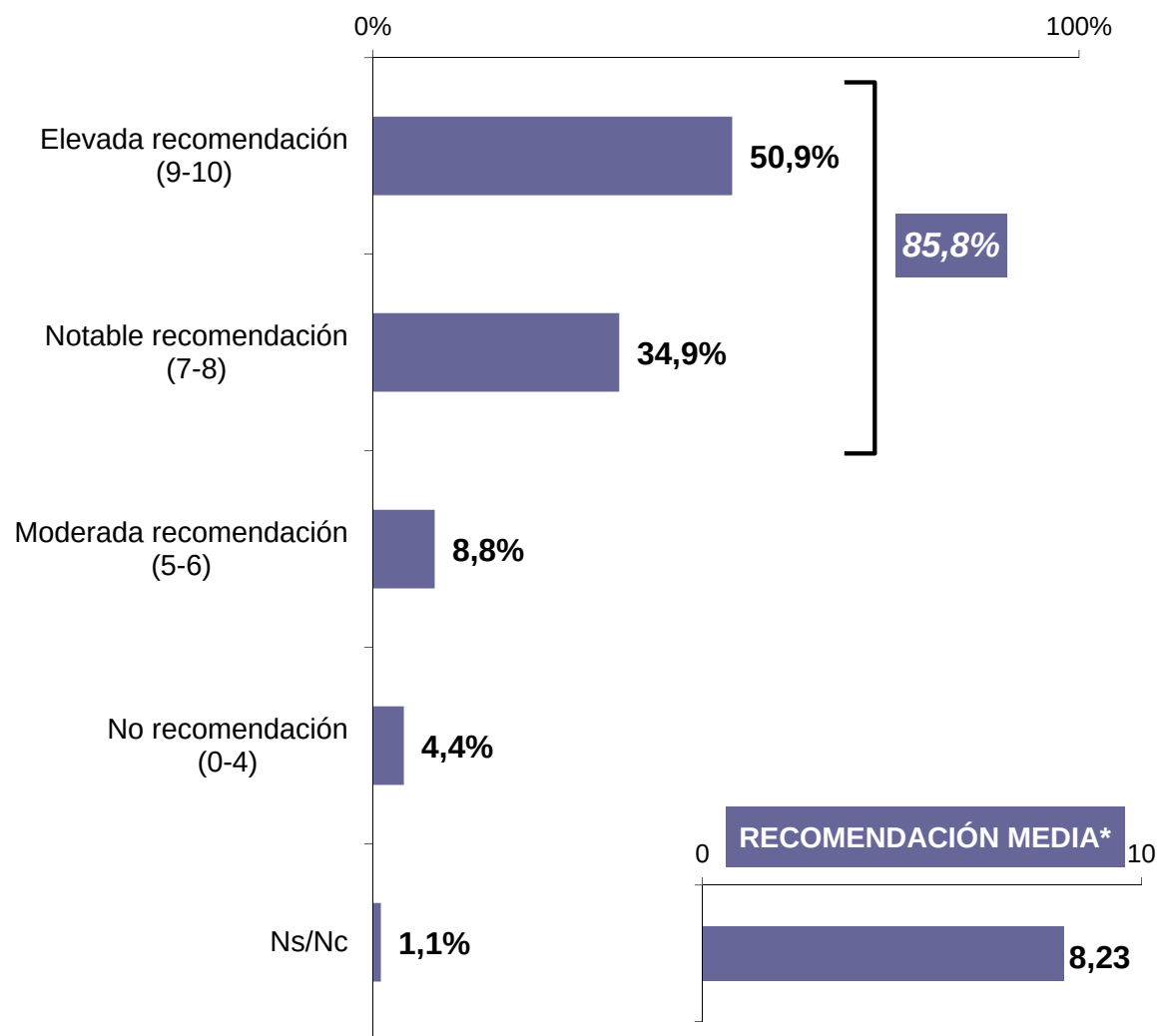
\* En una escala de 0 "Nada satisfecho/a" a 10 "Totalmente satisfecho/a".

Tasa reseñablemente inferior al dato total.

#### B.4.4. Satisfacción global con el servicio

Y ¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA VD. A AMIGOS, COMPAÑEROS O FAMILIARES HACER USO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA CAMPAÑA DE RENTA? (P.7)\*

Base: Total de personas entrevistadas



- **Indicativo de la satisfacción existente con el servicio es la elevada tasa de recomendación del mismo** por parte de la gran mayoría de las personas usuarias del servicio.
- La disposición a recomendar el servicio es algo inferior por los dos segmentos ya comentados anteriormente; usuarios profesionales (recomendación media: 7,78) y usuarios en cuya gestión han intervenido dos personas (7,76).

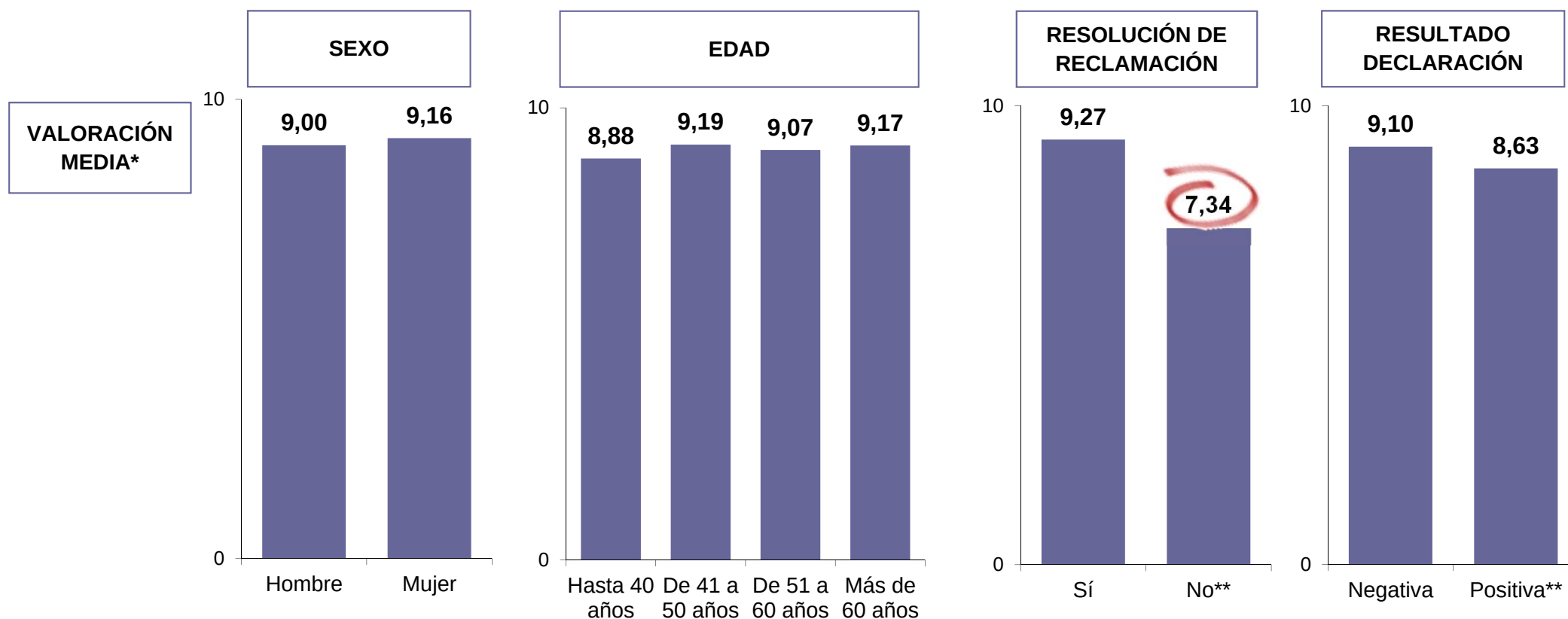
\* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "No recomendaría en absoluto" a 10 "Recomendaría totalmente".

## **B.5. SERVICIO DE RECTIFICACIONES**

### B.5.1. Valoración inicial del servicio

EN TÉRMINOS GENERALES, Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ¿QUÉ VALORACIÓN GLOBAL HACE VD. DEL SERVICIO DE RECTIFICACIONES? (P.1A)\*  
- VALORACIÓN GLOBAL INICIAL-

- La valoración es muy positiva por parte de todos los segmentos de personas usuarias del servicio, salvo por quienes consideran que su reclamación o incidencia en relación a la declaración no se ha solucionado.



\* En una escala de 0 "Valoración muy deficiente" a 10 "Valoración excelente".

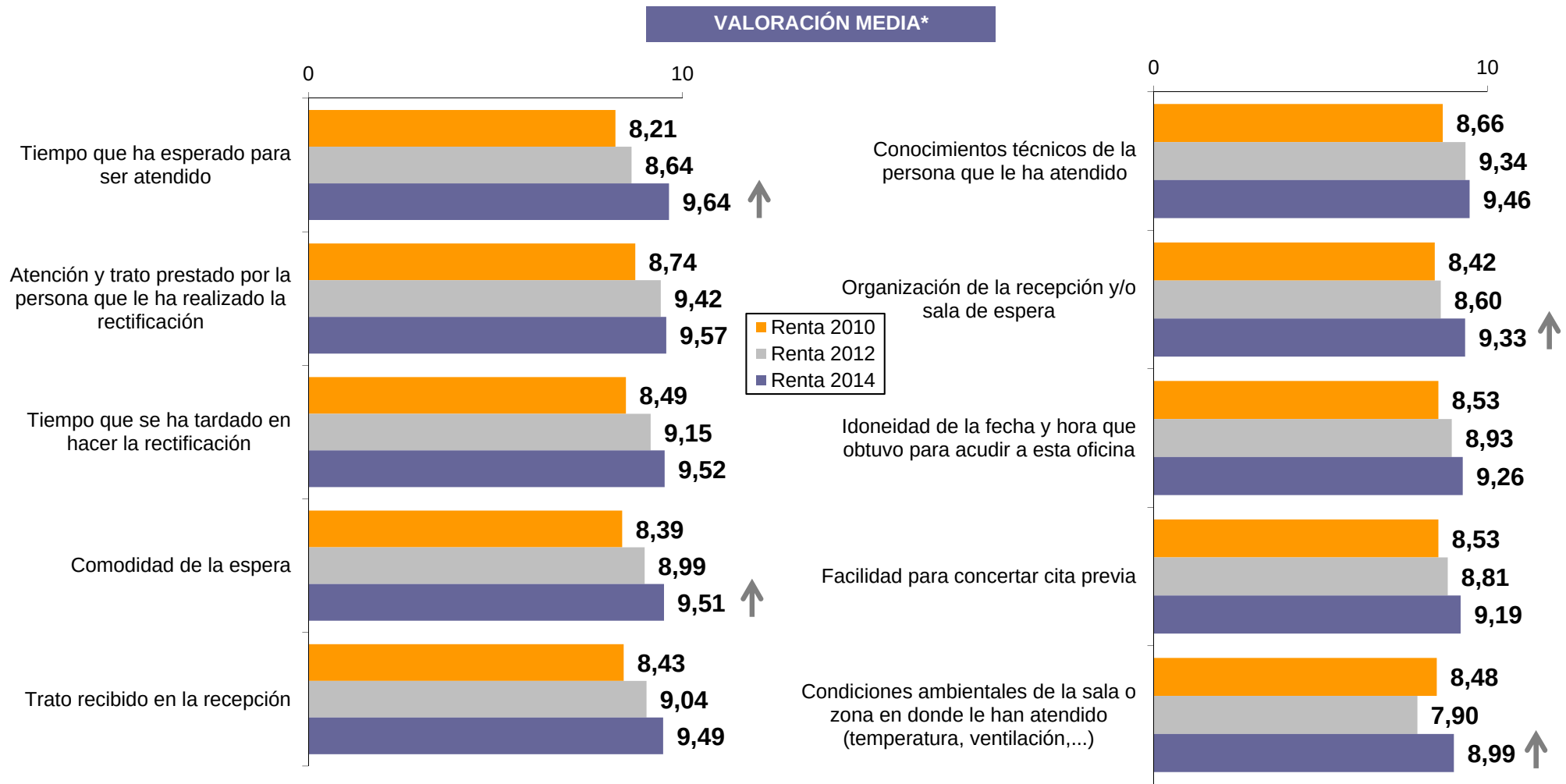
\*\* Base muestral reducida, los datos deben analizarse con cautela.

 Tasa reseñablemente inferior al dato total.

### B.5.2. Valoración pormenorizada del servicio

EVOLUCIÓN EN LA VALORACIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO DE RECTIFICACIONES (P.2)\*  
Base: Total de personas entrevistadas

■ La valoración del servicio Rectificaciones se ha incrementado en todos los aspectos de análisis

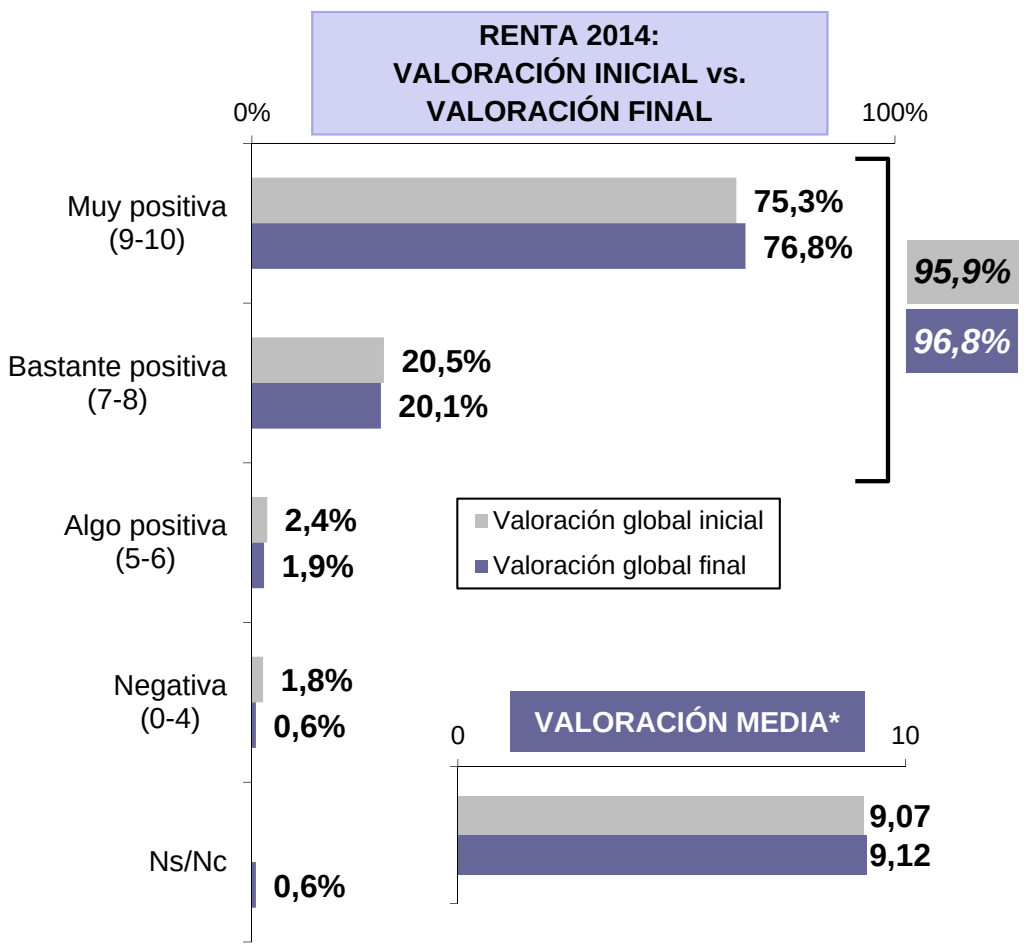


\* En una escala de 0 'Muy deficiente' a 10 'Excelente'. No se incluye el aspecto 'Interés, implicación de la persona que le ha atendido en ayudarle a solucionar la gestión' por ser de nueva introducción y no existir por tanto valoraciones anteriores  
 ↑ Incrementos reseñables en valoración respecto a la anterior toma de datos

# B.5.4. Valoración global del servicio

EN TÉRMINOS GENERALES, Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ¿QUÉ VALORACIÓN GLOBAL HACE VD. DEL SERVICIO DE RECTIFICACIONES? (P.1A/P7)\*

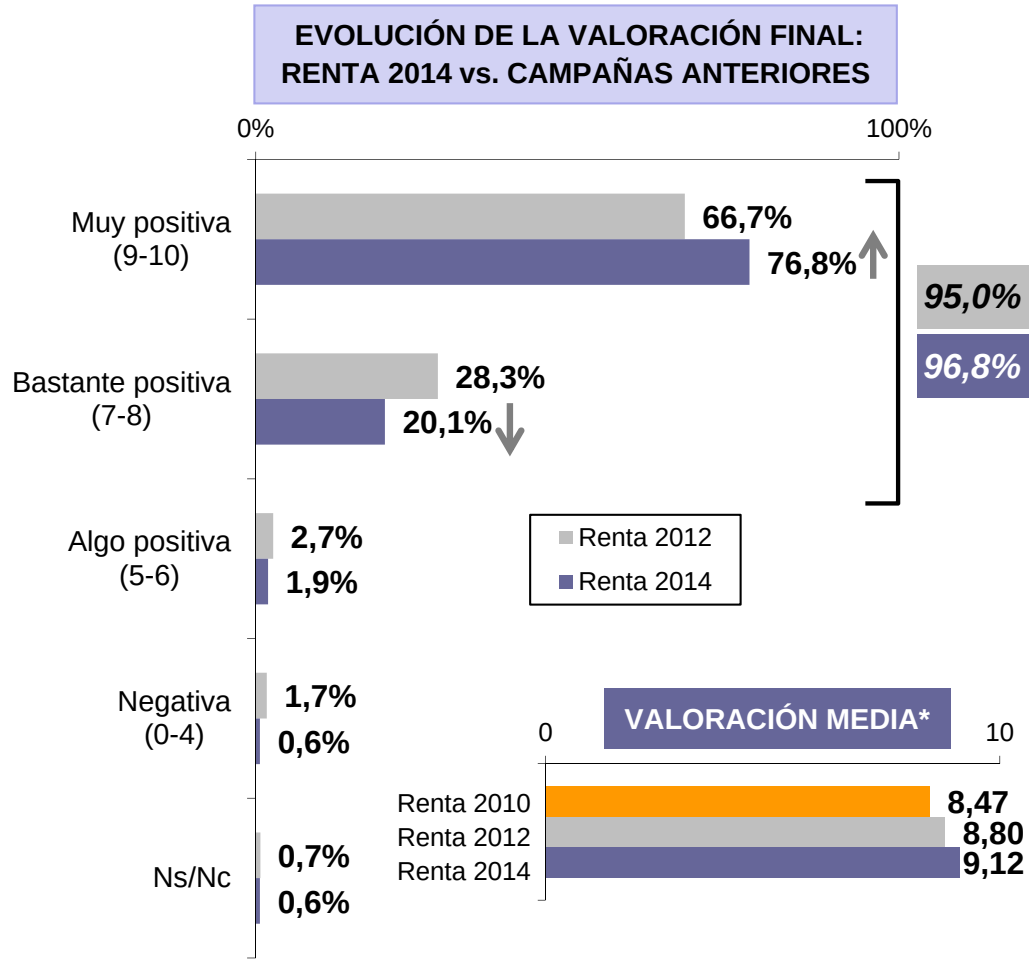
Base: Total de personas entrevistadas



■ La valoración global inicial y final resulta excelente en ambos casos y prácticamente idéntica.

EVOLUCIÓN EN LA VALORACIÓN GLOBAL FINAL DEL SERVICIO DE RECTIFICACIONES / RECURSONET (P7)\*

Base: Total de personas entrevistadas



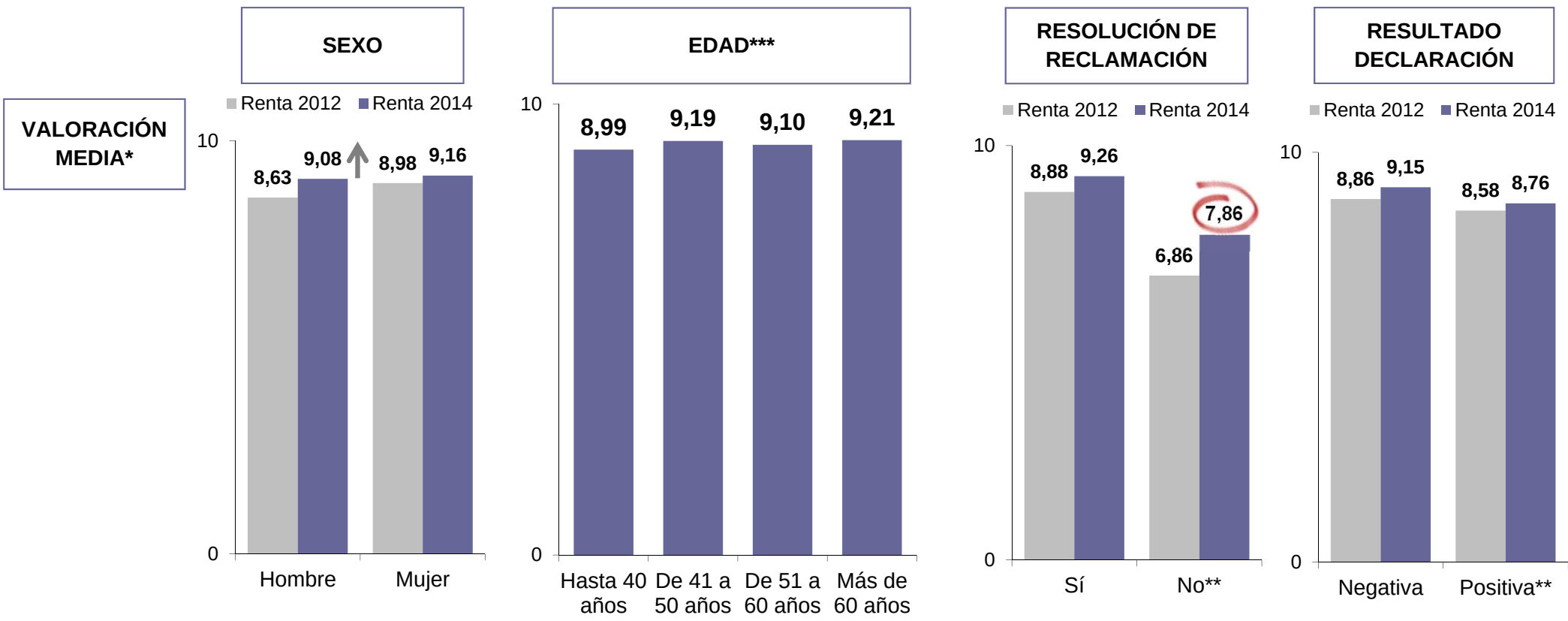
■ Sigue creciendo la valoración global del servicio respecto a las campañas anteriores.

\* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Valoración muy deficiente" a 10 "Valoración excelente".  
 ↑ Incrementos reseñables en valoración respecto a la anterior toma de datos

# B.5.4. Valoración global del servicio

EN TÉRMINOS GENERALES, Y EN UNA ESCALA DE 0 A 10, ¿QUÉ VALORACIÓN GLOBAL HACE VD. DEL SERVICIO DE RECTIFICACIONES? (P.7)\*  
- VALORACIÓN GLOBAL FINAL -

- La valoración final del servicio es muy positiva por parte de todos los segmentos de personas usuarias del servicio, siendo nuevamente quienes consideran que su reclamación o incidencia en relación a la declaración no se ha solucionado quienes emiten una valoración menos positiva. En cualquier caso, la valoración final de este segmento es superior a la emitida inicialmente (+0,52).
- En perspectiva evolutiva se observa un incremento en la valoración global final de todos los segmentos.



\* En una escala de 0 "Valoración muy deficiente" a 10 "Valoración excelente".

\*\* Base muestral reducida, los datos deben analizarse con cautela.

\*\*\* Los intervalos de edad han variado, por lo que los resultados no pueden compararse.

Tasa reseñablemente inferior al dato total.

## C. - CONCLUSIONES

|                                            | SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS |            |
|--------------------------------------------|---------------------------------------|------------|
|                                            | RENTA 2014                            | RENTA 2012 |
| RENTANET ETXEAN<br>DECLARACIONES NEGATIVAS | 88,5%                                 | 93,0%      |
| RENTANET ETXEAN<br>DECLARACIONES POSITIVAS | 87,0%                                 | 94,7%      |
| RENTANET EN ENTIDADES FINANCIERAS          | 94,6%                                 | 95,5%      |
| RENTA POR INTERNET                         | 78,5%                                 | 76,0%      |
| SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA         | 84,5%                                 | 84,2%      |
| SERVICIO DE RECTIFICACIONES                | 96,8%                                 | 95,0%      |

\* Muy satisfecho (9-10) o Bastante satisfecho (7-8)

## C. Conclusiones

### SERVICIOS CON NIVELES DE SATISFACCIÓN MEJORABLES

#### Auditoría de las entidades financieras.

- Disminución de la presencia de señalética fuera de las oficinas.
- Empeoramiento de las condiciones óptimas en la zona de espera y de la señalética interna.
- Incremento de la confidencialidad.

### SERVICIOS CON NIVELES DE SATISFACCIÓN ÓPTIMOS

#### Renta por internet.

- 4 de cada 10 manifiestan estar muy satisfechos\*.
- Elevada satisfacción con la velocidad de descarga del programa y la seguridad de la confirmación de recepción.
- Los ámbitos de mejora son los relacionados con el manejo del programa.

#### Información telefónica.

- Muy positiva valoración de las personas, que contrasta con las críticas al tiempo de espera.
- El 44% está globalmente muy satisfecho\*.

### SERVICIOS CON NIVELES DE SATISFACCIÓN EXCELENTES

#### Rentanet etxean,

- 5 de cada 10 manifiesta estar muy satisfecho\*.

#### Rentanet en entidades financieras.

- 6 de cada 10 manifiesta estar muy satisfecho\*.
- Valoración homogénea en función de la entidad financiera.
- Destacadísima valoración de las personas y muy positiva valoración de la logística.

#### Servicio de rectificaciones.

- Niveles de excelencia en prácticamente todos los parámetros.
- El 77% valora muy positivamente\* el servicio.

\* 9 ó 10 en la escala de 0 a 10

| SERVICIOS CUYA SATISFACCIÓN DISMINUYE                                                                                             | SERVICIOS CUYA SATISFACCIÓN SE MANTIENE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SERVICIOS EN LOS QUE SE INCREMENTA LA SATISFACCIÓN |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <p><b>Auditoría de las entidades financieras</b><br/>(cumplimiento por parte de las entidades financieras de los requisitos).</p> | <p><b>Rentanet etxean.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Incremento de quienes dieron por buenos los importes.</li> <li>■ Ligero descenso de la satisfacción en las declaraciones positivas.</li> </ul> <p><b>Rentanet en entidades financieras.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Disminuye la satisfacción con las “variables ambientales”.</li> <li>■ Disminuye el porcentaje de quienes valoran muy positivamente el servicio de 7 de cada 10 a 6 de cada 10.</li> </ul> <p><b>Renta por internet.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se recuperan o mejoran los niveles de valoración pormenorizada de 2010.</li> <li>■ Se incrementa la satisfacción global en las declaraciones negativas, disminuyendo en las positivas.</li> </ul> <p>Continúa ➔</p> |                                                    |

| SERVICIOS CUYA SATISFACCIÓN DISMINUYE | SERVICIOS CUYA SATISFACCIÓN SE MANTIENE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | SERVICIOS EN LOS QUE SE INCREMENTA LA SATISFACCIÓN |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                       | <p><b>Información telefónica.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se incrementa la satisfacción con los diversos aspectos del servicio a excepción del tiempo de espera.</li> <li>■ Se incrementa el porcentaje de muy satisfechos hasta un 44%.</li> </ul> <p><b>Servicio de rectificaciones.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se constata una mejora de los distintos parámetros del servicio.</li> <li>■ Se mantiene el porcentaje de incidencias o reclamaciones solucionadas.</li> <li>■ Se incrementa hasta un 77% quienes valoran muy positivamente el servicio.</li> </ul> |                                                    |