

Resumen final

Campaña R y P ejercicio 2012

Satisfacción con los servicios puestos a disposición del contribuyente y supervisión de normas en E. Financieras



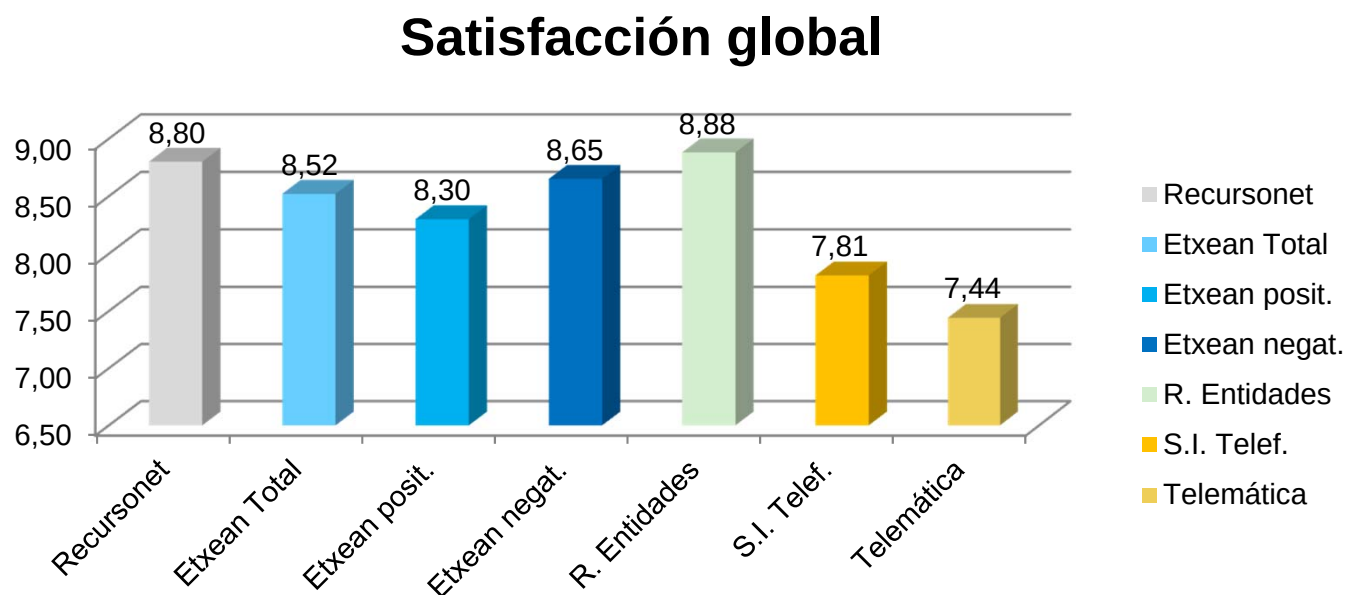
Bizkaiko Foru Aldundia
Diputación Foral de Bizkaia
Ogasun eta Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas



16 de septiembre de 2013

Satisfacción global con los diferentes servicios.

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO	Recursonet	Etxean Total	Etxean posit.	Etxean negat.	R. Entidades	S.I. Telef.	Telemática
Medias 0-10	8,80	8,52	8,30	8,65	8,88	7,81	7,44



Si bien todos los indicadores globales se sitúan en niveles buenos, las diferencias son apreciables entre unos y otros: A la cabeza de las mejores puntuaciones están Rentanet Entidades y Recursonet, mientras que los presentadores por Internet y los usuarios del S.I. Telefónico son los menos generosos en sus valoraciones de la globalidad del servicio recibido.

Rectificaciones - Recursonet

RECURSONET: Valoración del servicio – Evolución 2010-2012 (medias)

Puntuaciones medias (0-10)	Media 2012	Media 2010	D ^{fa}
Facilidad p.concertar cita previa	8,81	8,53	0,28
Idoneidad de la fecha y hora de cita	8,93	8,53	0,40
Organización recepción /sala espera	8,60	8,42	0,18
Trato recibido en recepción	9,04	8,43	0,61
Tiempo de espera hasta ser atendido	8,64	8,21	0,43
Comodidad de la espera	8,99	8,39	0,60
Tiempo tardado en la rectificación	9,15	8,49	0,66
Atención y trato del personal q. atendió	9,42	8,74	0,68
Condiciones ambientales	7,90	8,48	-0,58
Conocimientos técnicos del funcionario	9,34	8,66	0,68
Valoración Global del Servicio.	8,80	8,47	0,33
BASES	600	606	

Con la sorprendente excepción de las condiciones ambientales, resulta evidente este año 2013 la mejora de las valoraciones respecto de la toma de datos de 2011 (ejercicio Renta 2010).

Particularmente son 5 los aspectos que evolucionan mejor: la atención y trato, conocimientos técnicos, tiempo tardado en la rectificación, trato en recepción y comodidad de la espera, todos ellos por encima de 0.6 puntos de mejoría en la media.

COLECTIVO RECURSONET

Las claves

Servicio excelente

Pocas quejas

Conocimiento
disperso de
los plazos
para recurrir

Buen conocimiento
posibilidades web



Pocas
sugerencias

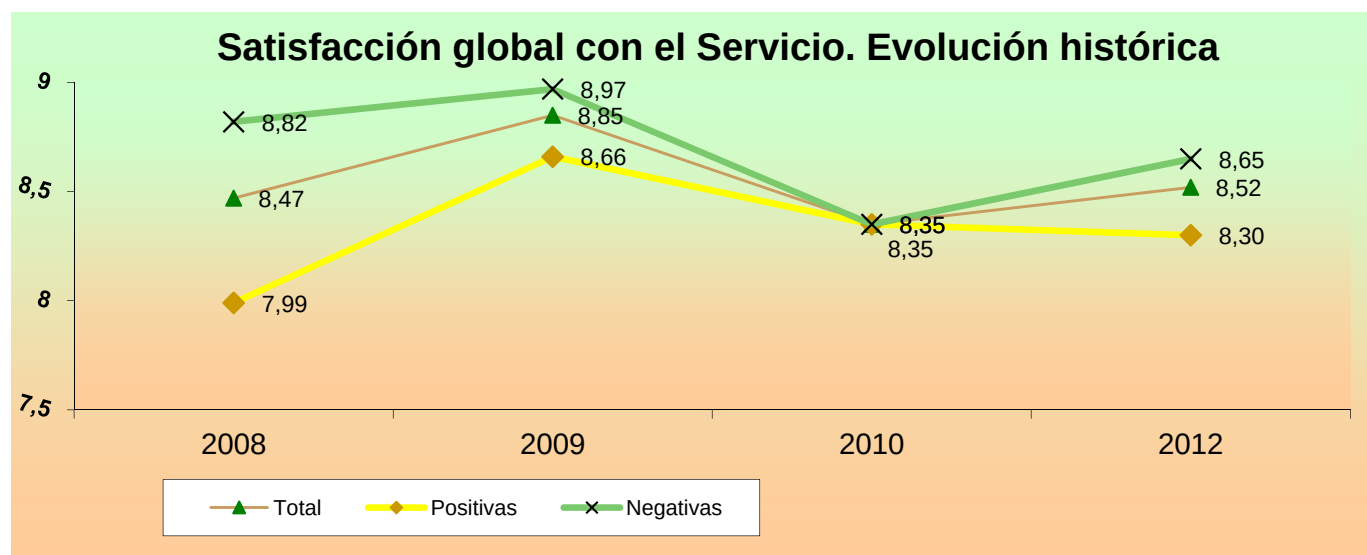
Pocos saben de la
posible rectificación
en E.Financieras

Regular impacto de
la publicidad

Rentanet Etxean

ETXEAN: Valoración del servicio – Evolución histórica de la satisfacción global (medias)

Satisfacción Servicio. Evolución histórica. Medias 0-10	Total	Positivas	Negativas
2005	8,49	n.e	n.e
2006	8,31	n.e	n.e
2007	7,95	n.e	n.e
2008	8,47	7,99	8,82
2009	8,85	8,66	8,97
2010	8,35	8,35	8,35
2012	8,52	8,30	8,65



La serie histórica comparable –a partir de 2008- marca un mínimo en 2010. En 2012 se produce una recuperación, sin llegar a los niveles de 2009.

COLECTIVO ETXEAN

Las claves

Servicio excelente, tanto en su valoración global como en los diferentes procesos de confirmación, consulta o corrección

No hay quejas

Pocos rechazos de la propuesta

Muy escaso conocimiento de las herramientas web

- Consulta de si hay propuesta.
- Simulador

1) Si está de acuerdo y desea que esta propuesta se convierta en su declaración de Renta 2012 **tiene que CONFIRMARLA**, tiene de plazo hasta el 28 de mayo de 2012. Podrá confirmarla por cualquiera de los siguientes medios:

Introduzca el número identificativo que aparece en esta posición:

- Por teléfono: llamando al 901.440.201
- Por Internet: en www.bizkaia.net/renta
- Por SMS: enviando un SMS al número 638.444.555 con la palabra clave ETXEAN espacio
- Por código QR: desde un dispositivo móvil acceso a la confirmación

Muy pocas sugerencias e inclasificables

Escasa utilización de la clave recibida

Mínimo impacto de la campaña publicitaria

Rentanet Entidades Financieras

ENTIDADES: Valoración del servicio – Evolución 2012-2010 (medias)

Puntuaciones medias (0-10)	Media 2012	Media 2010	D ^{fa}
Facilidad p.concertar cita previa	8,72	8,89	-0,17
Idoneidad de la fecha y hora de cita	8,74	8,91	-0,17
Es la oficina que quería p. su declar.	8,79	9,24	-0,45
Organización recepción /sala espera	8,82	8,79	0,03
Trato recibido en recepción	8,95	9,09	-0,14
Tiempo de espera hasta ser atendido	8,92	9,08	-0,16
Comodidad de la espera	8,93	8,80	0,13
Tiempo tardado en hacer la declar.	9,00	9,00	0,00
Atención y trato del confeccionador/a	9,16	9,23	-0,07
Condiciones ambientales de la sala	8,82	8,78	0,04
Conocimientos técnicos del confeccionador/a	8,98	8,87	0,11
Valoración Global del Servicio.	8,88	8,84	0,04
BASES	2380	2370	

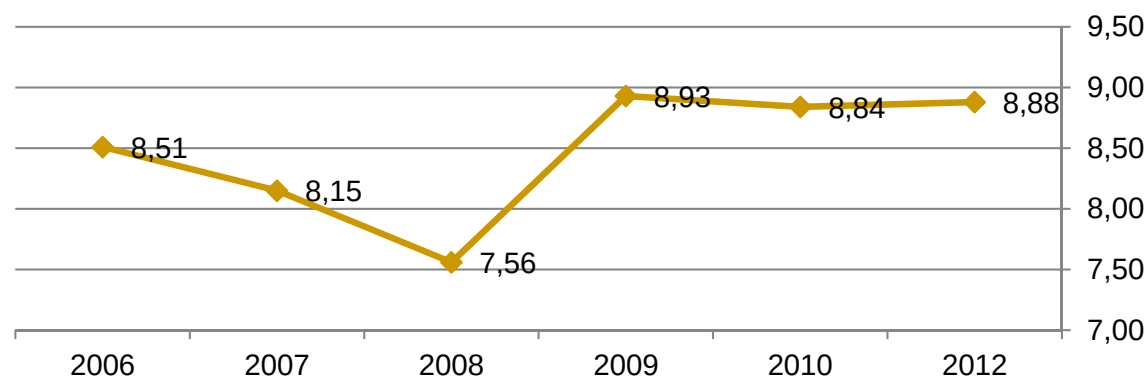
Las diferencias son mínimas en la mayoría de los casos; la única diferencia reseñable es la que corresponde al tercer ítem de la serie, es decir, un ligero empeoramiento en 2012 relativo a la oficina preferida para la declaración.

ENTIDADES: Valoración del servicio – *Evolución histórica (medias de la valoración global)*

Resulta evidente el mantenimiento de una valoración similar en 2009, 2010 y 2012, siempre excelente en esos tres períodos .

V. Global (histórico)	V.Global
2012	8,88
2010	8,84
2009	8,93
2008	7,56
2007	8,15
2006	8,51

Evolución de la Valoración Global



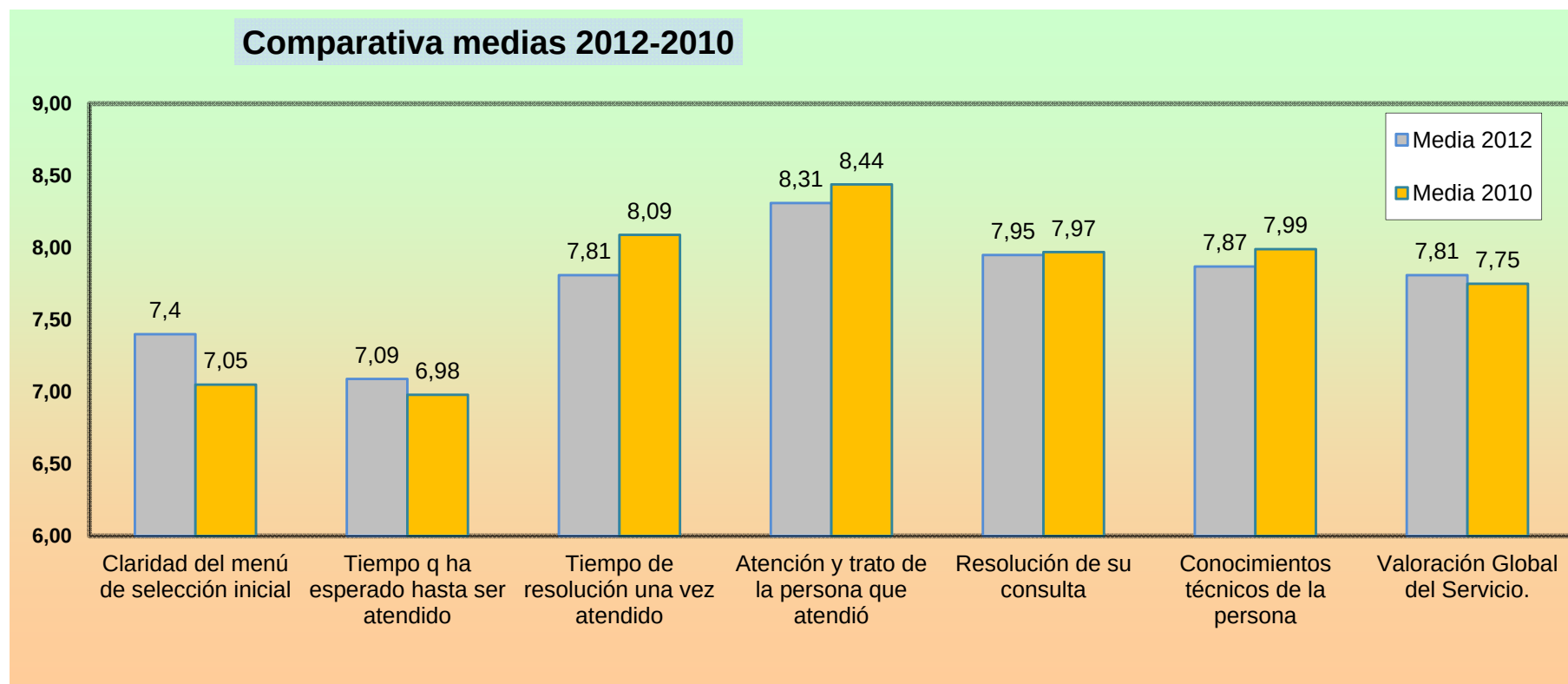
Servicio de Información Telefónica

I. TELEFÓNICA: Valoración del servicio – Descripción porcentual y puntuación media

Puntuaciones otorgadas %	Suspen de (0-4)	Aproba do (5-6)	Notable (7-8)	Sobres al.(9-10)	N/C	Media	Std
Claridad del menú de selección inicial	5,9	15,9	48,6	25,2	4,3	7,40	1,90
Tiempo q ha esperado hasta ser atendido	9,6	21,5	43,3	24,6	0,9	7,09	2,07
Tiempo de resolución una vez atendido	4,8	12,3	45,0	37,3	0,5	7,81	1,85
Atención y trato de la persona que atendió	2,5	7,0	39,1	50,6	0,8	8,31	1,65
Resolución de su consulta	6,3	9,1	37,2	46,7	0,7	7,95	2,15
Conocimientos técnicos de la persona	4,9	9,3	38,7	39,6	7,5	7,87	1,99
Valoración Global del Servicio.	3,8	11,8	48,2	36,0	0,2	7,81	1,67
Promedio de los aspectos del 1º al 6º	5,4	12,4	42,9	37,1	2,1	7,75	1,9
Coherencia del promedio Vs. valoración global (ítem 7º)	-1,60	-0,61	5,33	-1,14	-1,93	0,06	

Correcta valoración del servicio, logrando un valor de 7.75 puntos en media sobre un máximo de 10. Los aspectos mejor valorados son la atención y trato del personal, los conocimientos técnicos del mismo, la resolución de la consulta y el tiempo de resolución una vez atendido por el operador. El ítem peor valorado es el tiempo que ha debido esperar hasta ser atendido, con un 9.6% de descontentos, aunque su media permanece en la zona de “notable”, con 7,09 puntos.

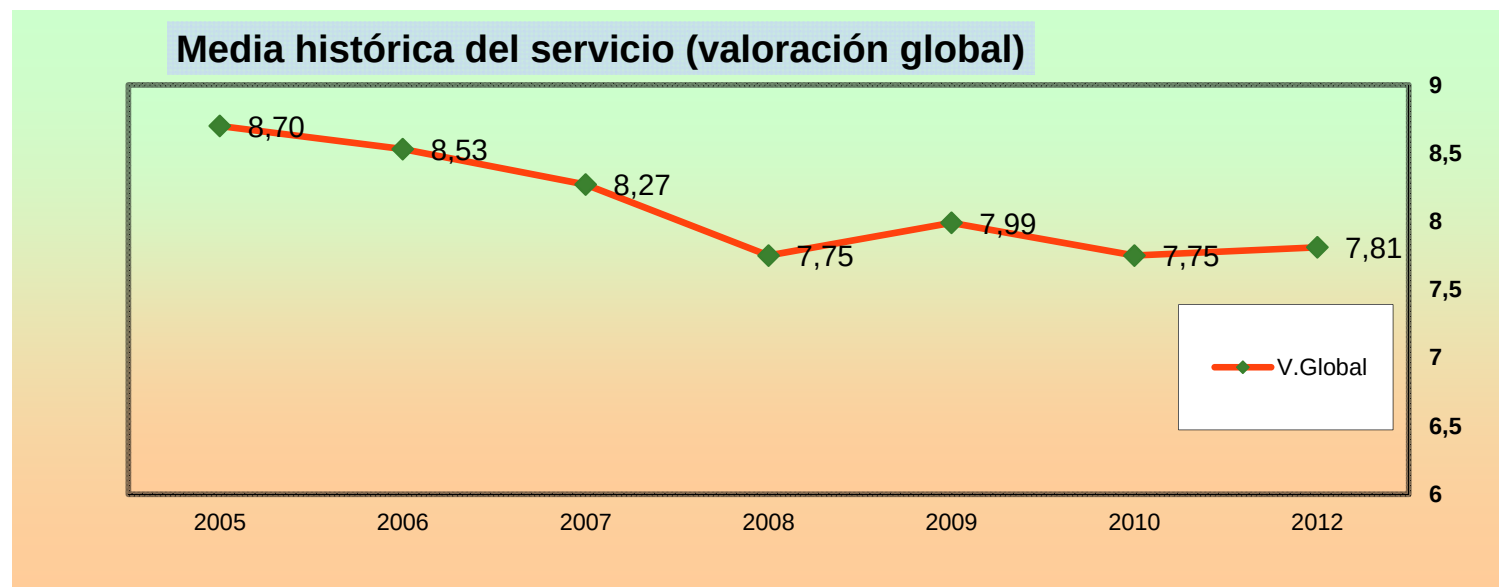
I:TELEFÓNICA: Valoración del servicio – Evolución 2010-2012 (medias)



El gráfico ilustra las principales –aunque pequeñas- diferencias, es decir la mejoría de la puntuación en la claridad del menú de selección inicial y el retroceso en el tiempo de resolución.

I. TELEFÓNICA: Valoración del servicio – Evolución histórica (medias)

Año	V.Global
2012	7,81
2010	7,75
2009	7,99
2008	7,75
2007	8,27
2006	8,53
2005	8,70



Después de un progresivo descenso a partir del máximo logrado en 2005, los controles de los años 2008 y 2010 muestran los puntos mínimos del servicio en su conjunto. En 2012 parece iniciarse una pequeña recuperación.

El Servicio de Información Telefónica

Las claves

Buen servicio, sin llegar a puntuaciones de excelencia.

Pocas quejas

Pocas sugerencias

Los usuarios profesionales valoran peor el servicio

La mayoría llama por primera vez o con poca frecuencia



Es importante resolver en primera instancia, aunque lógicamente no siempre es posible

Hay una clara relación entre la complejidad de la consulta y su resolución directa, consultada o derivada

Los intentos previos de resolución se realizan fundamentalmente a través de Internet

Renta por Internet

INTERNET: Valoración del servicio – Evolución 2010-2012 (medias)

Puntuaciones medias (evolución)	2012	2010	Difª
Facilidad de navegación en la web de DFB	7,38	7,41	-0,03
Facilidad de los trámites previos de registro	6,83	7,00	-0,17
Facilidad de acceso a la zona de la declaración	7,73	7,80	-0,07
Velocidad de descarga del programa	8,22	8,42	-0,20
Claridad y facilidad de elaboración a través del programa	7,41	7,67	-0,26
Claridad de los pasos para enviar su declaración	7,26	7,67	-0,41
Confirmación que le envía Hacienda Foral	7,62	7,96	-0,34
Facilidad de incorporación de datos fiscales al programa	7,51	7,93	-0,42
Valoración global del Servicio	7,44	7,79	-0,35

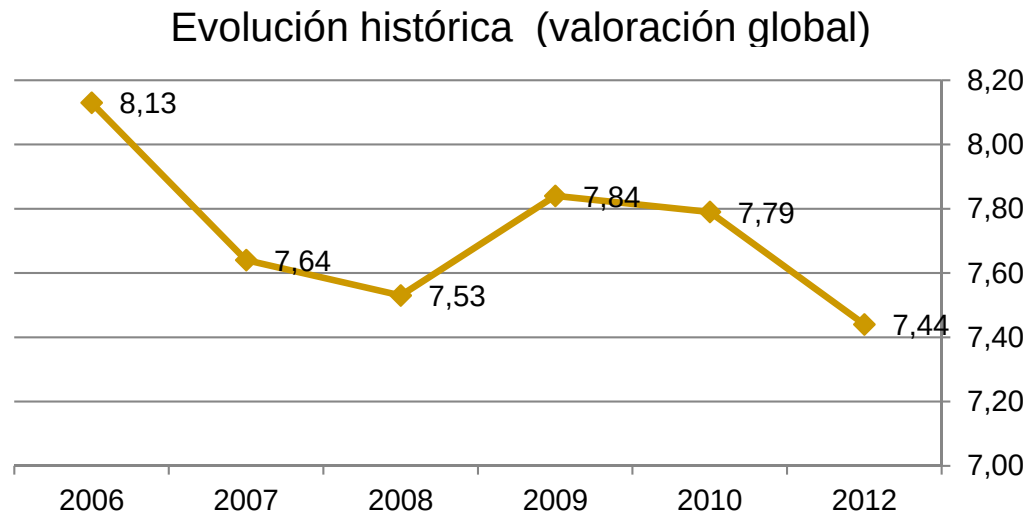
Todos los aspectos empeoran en el bienio 2012-2010. Destacamos tres como más acusados: la facilidad de incorporación de los datos fiscales al programa, la claridad de los pasos para enviar la declaración y la confirmación de la recepción por parte de Hacienda Foral. También la valoración global desciende bastante.

Esto nos hace preguntarnos si ha habido algún cambio objetivo que pudiera justificar los resultados decrecientes.

Como posibles “pistas” luego veremos en el apartado de sugerencias que han podido existir algunos problemas (determinados navegadores...)

INTERNET: Valoración del servicio – *Evolución histórica*

V. Global (histórico)	
2012	7,44
2010	7,79
2009	7,84
2008	7,53
2007	7,64
2006	8,13



Presentadores por Internet

Las claves

Servicio “correcto”, empeorando respecto de 2010

Lo peor, los trámites de registro.

Lo mejor, la velocidad de
descarga del programa

Los aspectos más importantes de
este servicio son: Elaboración clara y
fácil a través del programa. Pasos para
transmitir la declaración. Facilidad de
incorporar datos fiscales

Bajo impacto de la publicidad.

Buen conocimiento de las posibilidades
web en cuanto a la propuesta Etxean.
Peor conocimiento del simulador



Muchas sugerencias
de perfeccionamiento:

Compatibilidad con
navegadores, entornos no
windows, etc.

Son mayoritarias la recepción
de las claves y la consulta de
los datos fiscales

Pocos saben de la
posible rectificación en
Entidades Financieras