

Azken laburpena

R eta P kanpainia, 2012ko ekitaldia

*Zergadunari eskainitako zerbitzuei buruzko iritzia eta
finantza-erakundeetan arauak gainbegiratzea*



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

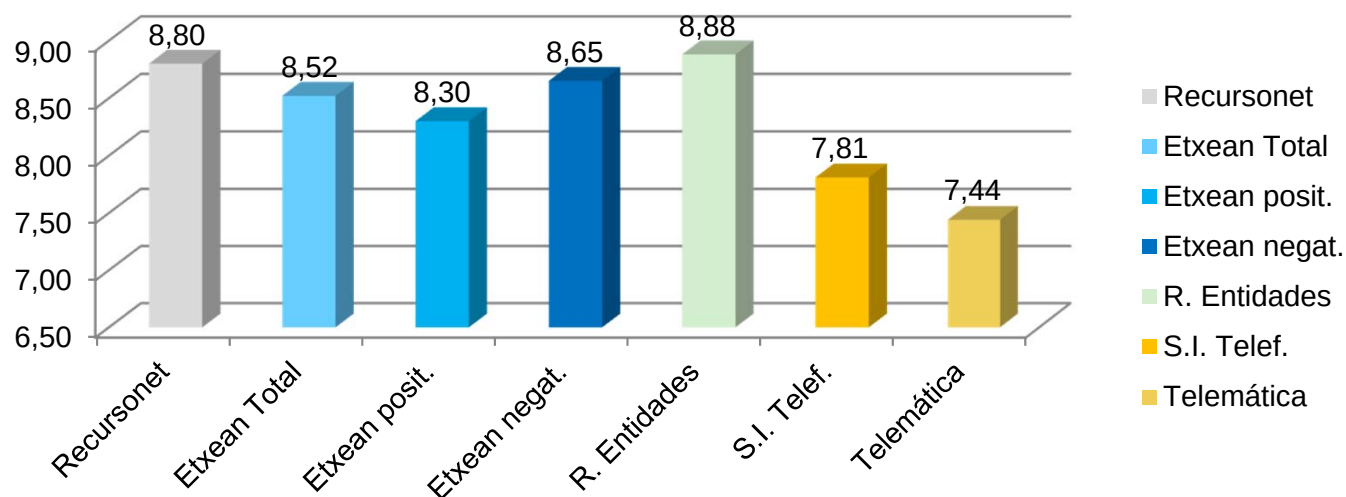


2013ko irailaren 16an

Gogobetetze orokorra zerbitzuetan.

GOGO BETETZE OROKORRA ZERBITZUAREKIN	Recursonet	Etxean Total	Etxean posit.	Etxean negat.	R. erak.	Telefono I.Z.	Telematikoa
Batezbestekoak 0-10	8,80	8,52	8,30	8,65	8,88	7,81	7,44

Gogobetetze orokorra



Adierazle orokor guztiak maila onetan daude, baina ezberdintasunak daude batzuen eta besteen artean: puntuaziorik onenak Rentanet erakundeak eta Recursonetek dauzkate. Internet bidezko aurkezleak eta telefonozko informazio zerbitzuaren erabiltzaileak dira jasotako zerbitzuaren balorazio orokor kaskarrena egin dutenak.

RECURSONET: Zerbitzuaren balorazioa –2010-2012ko eboluzioa (b.b.)

Batez besteko puntuazioak (0-10)	2012ko b.b.	2010eko b.b.	Aldea
Aldez aurretiko hitzordua jartzeko erraztasuna	8,81	8,53	0,28
Hitzorduaren egunaren eta orduaren egokitasuna	8,93	8,53	0,40
Harreraren edo itxarongelaren antolaketa	8,60	8,42	0,18
Harreran jasotako tratua	9,04	8,43	0,61
Arreta jaso arte itxaron beharreko denbora	8,64	8,21	0,43
Itxaronaldiaren erosotasuna	8,99	8,39	0,60
Zuzenketarako behar izan den denbora	9,15	8,49	0,66
Arreta eman duen langilearen arreta eta tratua	9,42	8,74	0,68
Ingurumen baldintzak	7,90	8,48	-0,58
Funtzionarioaren jakintza teknikoa	9,34	8,66	0,68
Zerbitzuaren balorazio orokorra	8,80	8,47	0,33
OINARRIAK	600	606	

Ingurumen baldintzen salbuespen harrigarriarekin, argi dago 2013. urtean balorazioak hobetu direla 2011ko datuetatik hona (2010eko errentaren ekitaldia).

Zehazki, 5 ezaugarri hobetu dira: arreta eta tratua, jakintza teknikoa, zuzenketa egiteko denbora, harrerako tratua eta itxaronaldiaren erosotasuna. Horiek guztiak 0.6 puntu baino gehiago hobetu dira batezbestekoan.

RECURSONET KOLEKTIBOA

Gakoak

Zerbitzu bikaina

Kexa gutxi

Errekurtsoa
egiteko epeak
zehatz ez
jakitea



Iradokizun
gutxi

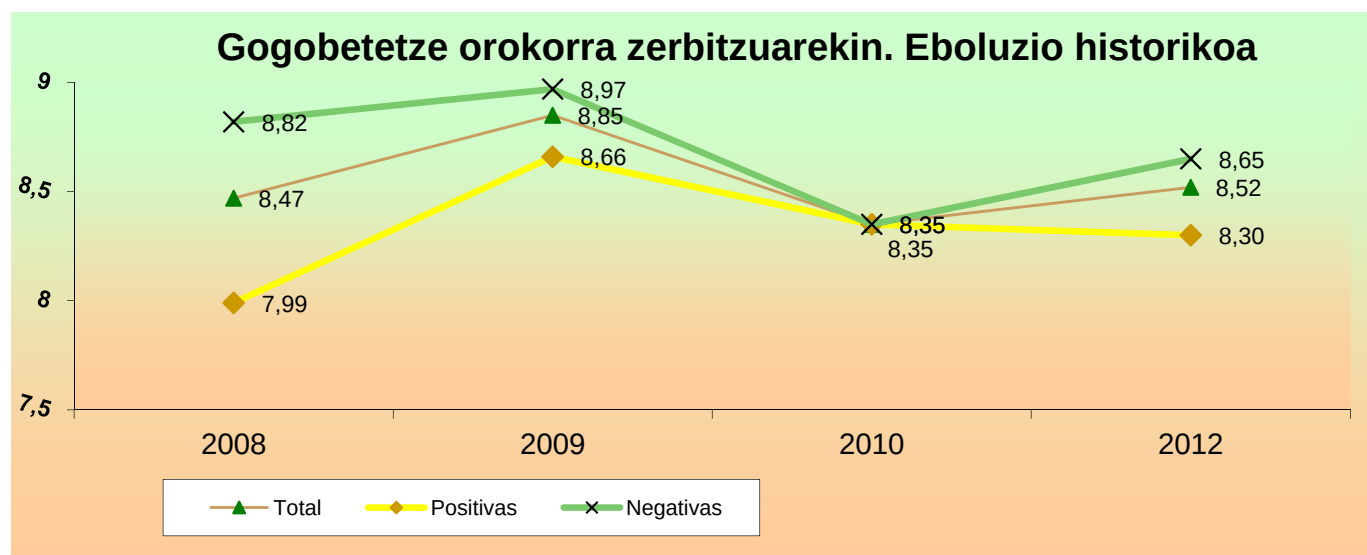
Gutxik dakite finantza
erakundeetako
zuzenketa aukeren
berri

Web bidezko aukerak
ondo ezagutzea

Publizitatearen
inpaktua hala-
holakoa da

ETXEAN: Zerbitzuaren balorazioa – Gogobetetze orokorraren eboluzio historikoa (batezbestekoak)

Zerbitzuaren gogobetetzea. Eboluzio historikoa. B.b. 0-10	Guztira	Positib	Negatib
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



Serie historiko erkagarriak (2008tik aurrera) minimo bat markatzen du 2010ean. 2012an gorakada egon zen, baina 2009ko mailetara iritsi gabe.

ETXEAN KOLEKTIBOA

Gakoak

Zerbitzu bikaina, bai balorazio orokorrean bai berrespen, kontsulta edo zuzenketa prozesuetan

Ez dago kexarik

Proposamen
errefusatze gutxi

Web bidezko tresnen
gaineko jakintza gutxi

- Proposamenik dagoen kontsultatu
- Simulatzailea

1) Si está de acuerdo y desea que esta propuesta se convierta en su declaración de Renta 2012 tiene que CONFIRMARLA. A tiene de plazo hasta el 28 de enero de 2013. 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

Iradokizun eta
sailkatu
ezinezko gutxi

Jasotako klabea gutxi
erabiltzen da

Publizitate kanpainaren
inpaktu txikia

ERAKUNDEAK: Zerbitzuaren balorazioa –2012-2010 bilakaera (batezb.)

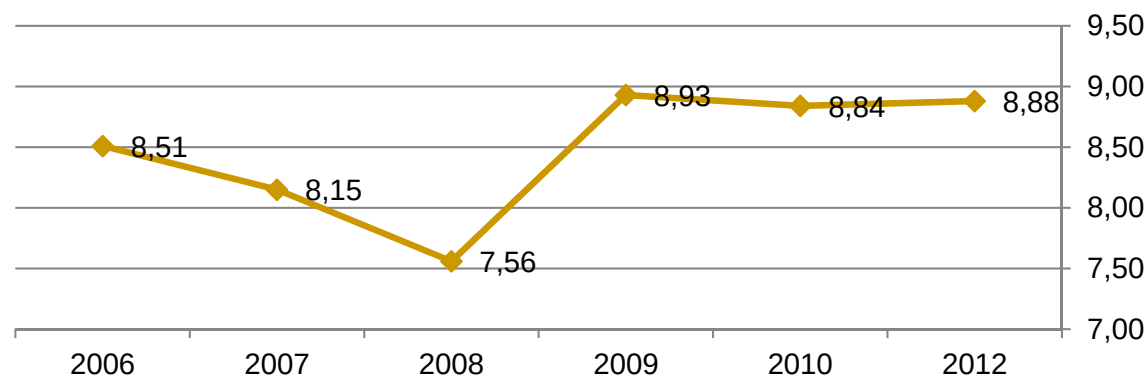
Batez besteko puntuazioak (0-10)	2012ko b.b.	2010eko b.b.	Aldea
Aldez aurretiko hitzordua jartzeko erraztasuna	8,72	8,89	-0,17
Hitzorduen dataren eta orduaren egokitasuna	8,74	8,91	-0,17
Aitorpena egiteko nahi zuen bulegoa da	8,79	9,24	-0,45
Harreraren edo itxarongelaren antolaketa	8,82	8,79	0,03
Harreran jasotako tratua	8,95	9,09	-0,14
Arreta jaso arte itxaron behar den denbora	8,92	9,08	-0,16
Itxaronaldiaren erosotasuna	8,93	8,80	0,13
Aitorpena egiteko behar izan den denbora	9,00	9,00	0,00
Aitorpen egilearen arreta eta tratua	9,16	9,23	-0,07
Gelaren ingurumen baldintzak	8,82	8,78	0,04
Aitorpen egilearen jakintza teknikoa	8,98	8,87	0,11
Zerbitzuaren balorazio globala	8,88	8,84	0,04
OINARRIAK	2380	2370	

ERAKUNDEAK: Zerbitzuaren balorazioa – *Eboluzio historikoa (balorazio orokorraren batezbestekoak)*

Nabarmena da antzeko balorazioa egin dela 2009, 2010 eta 2012. urteetan; hiruretan bikaina.

B. Orokorra (historikoa)	B. orok.
2012	8,88
2010	8,84
2009	8,93
2008	7,56
2007	8,15
2006	8,51

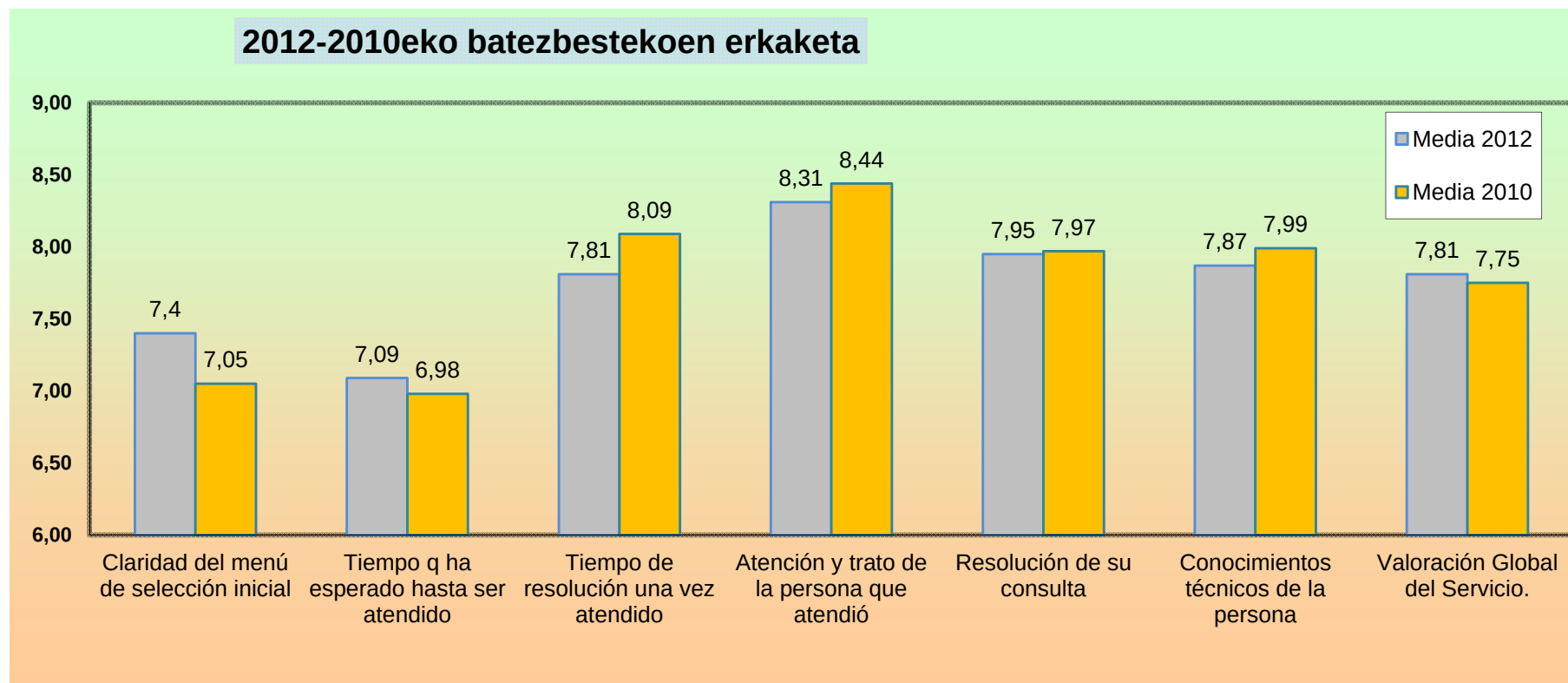
Balorazio orokorraren eboluzioa



TELEF. INFO.: Zerbitzuaren balorazioa – Portzentajeen deskribapena eta batez besteko puntuazioa

Emandako puntuazioak %	Gutxi (0-4)	Nahiko (5-6)	Nabarmen (7-8)	Bikain al.(9-10)	E/E	B.b.	Std
Hasierako hautaketa menuaren argitasuna	5,9	15,9	48,6	25,2	4,3	7,40	1,90
Arreta jaso arte itxaron den denbora	9,6	21,5	43,3	24,6	0,9	7,09	2,07
Arreta jasota, ebazteko denbora	4,8	12,3	45,0	37,3	0,5	7,81	1,85
Arreta eman duenaren arreta eta tratua	2,5	7,0	39,1	50,6	0,8	8,31	1,65
Kontsultaren ebazpena	6,3	9,1	37,2	46,7	0,7	7,95	2,15
Pertsonaren jakintza teknikoa	4,9	9,3	38,7	39,6	7,5	7,87	1,99
Zerbitzuaren balorazio orokorra	3,8	11,8	48,2	36,0	0,2	7,81	1,67
1-6 alderdien batezbestekoa	5,4	12,4	42,9	37,1	2,1	7,75	1,9
Batezbestekoaren Vs. Balorazio Orokorraren koherentzia (7. itema)	-1,60	-0,61	5,33	-1,14	-1,93	0,06	

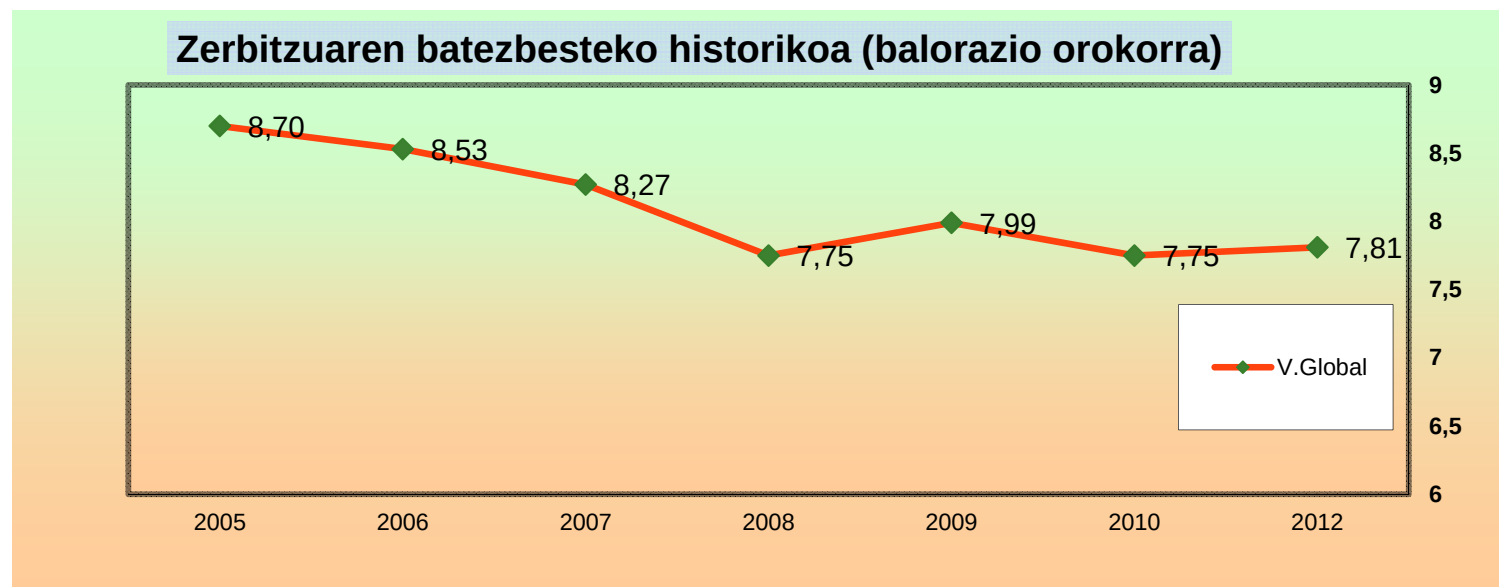
TELEFONO INFO: Zerbitzuaren balorazioa –2010-2012 eboluzioa (b.b.)



Grafikoak ezberdintasun nagusiak (oso txikiak) erakusten ditu. Zehazki, hasierako hautaketa menuaren argitasunaren puntuazioa hobetu da eta ebazteko denbora luzatu da.

TELEFONO INFO: Zerbitzuaren balorazioa – *Eboluzio historikoa (b.b.)*

Urtea	B. orok.
2012	7,81
2010	7,75
2009	7,99
2008	7,75
2007	8,27
2006	8,53
2005	8,70



2005ean lortutako maila gorenetik aurrera jaitsiera bat egin ondoren, 2008ko eta 2010eko kontrolek erakusten dituzte zerbitzuaren puntu minimoak, oro har. 2012an badirudi hobekuntza txiki bat hasi dela.

Telefono Informazioaren Zerbitzua

Gakoak

Zerbitzu ona, bikaintasunera iritsi gabe.

Ketxa gutxi

Iradokizun gutxi

Erabiltzaile profesionalak
zerbitzua txarrago
baloratzen dute

Gehienek lehen aldiz edo
gutxitan deitzen dute



Lehenengo deian kontsulta
ebaztea garrantzitsua da,
baina beti ezin da hala egin

Kontsultaren
konplexutasunaren eta
zuzenean, kontsultatuta edo
deribatuta ebaztearen artean
harreman estua dago

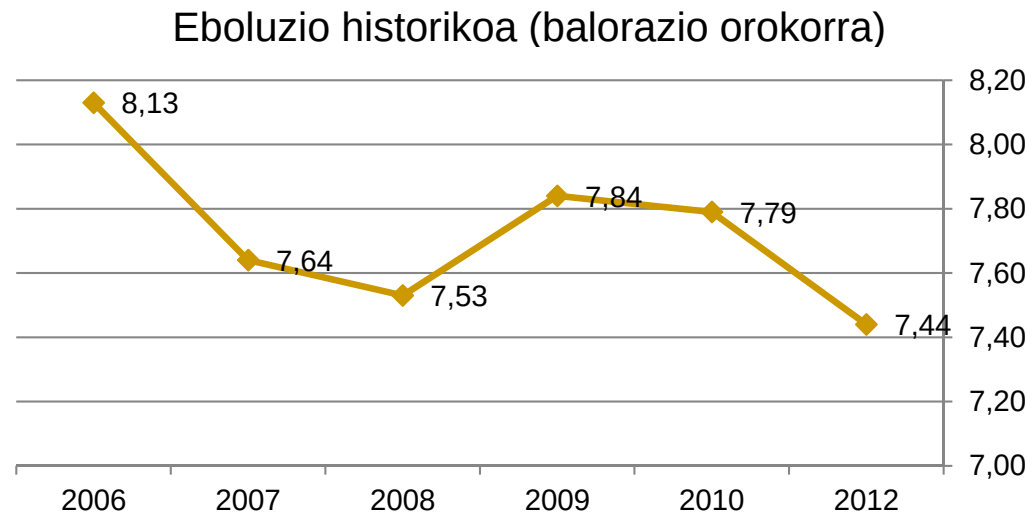
Aldez aurretik egiten diren saiakerak Internet
bidez egin ohi dira

INTERNET: Zerbitzuaren balorazioa –2010-2012 eboluzioa (b.b.)

B. b. puntuazioak (eboluzioa)	2012	2010	Aldea
BFaren webgunean nabigatzeko erraztasuna	7,38	7,41	-0,03
Erregistroko aldez aurretiko izapideen erraztasuna	6,83	7,00	-0,17
Aitorpenaren eremuan sartzeko erraztasuna	7,73	7,80	-0,07
Programa deskargatzeko abiadura	8,22	8,42	-0,20
Aitorpena programaren bidez egiteko argitasuna eta erraztasuna	7,41	7,67	-0,26
Aitorpena bidaltzeko urratsen argitasuna	7,26	7,67	-0,41
Foru Ogasunak bidaltzen duen berrespena	7,62	7,96	-0,34
Datu fiskalak programan sartzeko erraztasuna	7,51	7,93	-0,42
Zerbitzuaren balorazio orokorra	7,44	7,79	-0,35

INTERNET: Zerbitzuaren balorazioa – *Eboluzio historikoa*

B. Orokorra (historikoa)	
2012	7,44
2010	7,79
2009	7,84
2008	7,53
2007	7,64
2006	8,13



Internet bidezko aurkezleak

Gakoak

Zerbitzu “egokia”; 2010etik okerrera egin du

Txarrena, erregistroko izapideak.

Onena, programa deskargatzeko
abiadura

Zerbitzu honen ezaugarri
garrantzitsuenak hauek dira:
Programaren bidez argi eta erraz egiten
da. Aitorpena bidaltzeko urratsak. Datu
fiskalak gehitzeko erraztasuna

Publizitateak eragin txikia du.

Webaren aukeren ezagutza ona Etxean
proposamenari dagokionez.
Simulatzailea ez da hain ezaguna



Hobetzeko iradokizun
asko:

Nabigatzaileekiko
bateragarritasuna, windows ez
diren inguruneak etab

Gakoak jasotzea eta datu
fiskalen kontsulta dira
gehiengoa

Gutxik dakite finantza
erakundeetan
zuzenketa egin
daitekeela

documento 03:

(diapo 2)

Recursonet, Etxean total, Etxean posit.,

Etxean negat., R. entidades, S.I. Telef.,

Telematica:

Recursonet, Etxean guztira, Etxean posit.,

Etxean negat., R. erakundeak, Telef. I.Z.,

Telematikoa

(diapo 5)

Total, positivas, negativas