



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

Satisfacción con los Servicios de Atención al Público Hacienda Foral de Bizkaia Control de 2012

Atención presencial, telefónica y telemática

Octubre de 2012



MODALIDAD PRESENCIAL. 500 entrevistas en Bilbao, 107 en Basauri, 123 en Portugalete y 90 en Mungia

Los cuadros recogen los datos de las gestiones que han venido a realizar las personas encuestadas (en pueblos y en Bilbao).

¿Qué tipo de gestión ha venido a realizar?	Pueblos	Basauri	Portugalete	Mungia	2010
Trámites (certificados, cartas de pago, etc.)	34,7	36,4	39,8	25,6	52,0
Información o gestiones de RENTA	59,1	58,9	59,3	58,9	23,0
Información o gestiones de CATASTRO	3,1	1,9	1,6	6,7	5,7
Info. o gestiones de OTROS IMPUESTOS	5,9	5,6	4,1	8,9	19,7
Total	102,8	102,8	104,8	100,1	100,4
Bases: Totales Pueblos	320	107	123	90	300

¿Qué tipo de gestión ha venido a realizar?					
Gestiones	Bilbao	2010	Gestiones	Bilbao	2010
Catastro - Valoración	1,8	4,6	Información Tributaria	3,4	3,7
Catastro Rustico	2,2	1,4	Juego y Vehículos	6,6	11,3
Sucesiones	8,4	11,3	Recaudación	2,4	3,6
Sociedades	1,6	3,6	Aplazamiento/fraccionmtº	3,6	n.e
Renta	23,6	13,3	Recursonet	4,2	n.e
Censos	7,6	1,7	Solicitud de claves	5,0	n.e
Transmisiones	4,4	5,3	Operaciones de trámite	29,4	35,7
NIF	2,4	2,3	Solicitud de certificados	16,6	19,4
IAE	2,4	3,1	Solicitud de cartas de pago	0,2	0,7
IVA	4,0	2,0	Registro	10,2	12,4
Impuestos especiales	0,2	0,3	Notificaciones	0,6	0,9
Otras operaciones	2,2	6,3	Otras operaciones de tramite	1,8	2,3
IBI	1,0	3,0	Suma total	113,0	108,8
Bases: Totales	500	700	Bases: Totales	500	700

Al coincidir la encuesta con la campaña de Renta, en la oficina de Bilbao se limitó el nº de encuestados en dicha área para que no distorsione los resultados. Dicha limitación origina una incidencia del 23.6% en el “peso” de Renta sobre el total, suponiendo casi el doble que en 2010. De no haber tomado esta medida, su repercusión en la muestra hubiera sido mucho mayor, tal como sucede en los pueblos. Esta mayor abundancia de las gestiones de Renta hace que los porcentajes del resto descieran algo respecto de 2010, excepto en IVA. El mayor descenso se produce en las operaciones de trámite, que pasan de suponer un 35,7% en 2010 a un 29,4% ahora.

MODALIDAD PRESENCIAL.

Se les pregunta el tiempo de espera estimado, con los siguientes resultados:

Tiempo de espera declarado según gestión en Bilbao. Media en minutos							
Gestión	Bilbao Minutos	Bilbao DesvStd	Bilbao 2010	Gestión	Bilbao Minutos	Bilbao DesvStd	Bilbao 2010
Información Tributaria	23,8	41,7	14,3	Renta	8,9	19,7	16,2
Catastro Rustico	22,3	24,8	25,5	IVA	7,9	8,1	14,2
Aplazamiento / fraccionmtº	20,7	42,2	n.e	NIF	7,6	5,9	21,8
Recaudación	16,9	25,3	16,4	IBI	6,0	6,2	12,3
Censos	16,6	29,9	24,0	IAE	6,0	6,8	9,9
Sucesiones	16,4	16,4	25,8	Impuestos especiales	2,0	0,0	12,5
Juego y Vehículos	15,8	20,3	17,5	Operaciones de trámite	11,3	n.e.	11,5
Recursonet	15,2	17,6	n.e	Solicitud de certificados	10,1	9,4	7,0
Sociedades	12,5	11,6	18,3	Solicitud de cartas de pago	2,0	0,0	15,2
Transmisiones	11,5	9,9	23,4	Registro	13,9	25,2	12,6
Catastro - Valoración	10,6	13,1	16,3	Notificaciones	17,7	13,7	6,4
Solicitud de claves	10,2	14,0	n.e	Otras operaciones de tramite	5,9	6,6	16,2
Otras operaciones	9,0	8,0	15,4	Tiempo espera medio TOTAL	11,23		15,03
Bases: Usuarios de Bilbao	500		700	Bases: Usuarios de Bilbao	500		700

Tiempo de espera declarado s/ gestión en Pueblos. Media en minutos		
Gestión	Pueblos	2010
Trámites (Certificados, cartas de pago...)	5,42	4,28
Renta	4,86	3,35
Catastro	7,20	5,35
Otros impuestos	3,79	5,29
Tiempo de espera medio	4,97	4,34
Bases: Usuarios de Pueblos	320	300

Respecto al 2010 en Bilbao solamente se aprecia un mayor tiempo de espera en Información tributaria, resultado que puede ser consecuencia de la campaña de Renta al no existir apoyo adicional para información de campaña. En el resto los tiempos disminuyen.

Los tiempos de espera medios en los pueblos, son bastante similares en cuanto a las diversas gestiones que allí es posible realizar, presentando menos "picos" que Bilbao

MODALIDAD PRESENCIAL.

Se les pide que valoren su grado de satisfacción con una serie de cuestiones relacionadas con la prestación del servicio:

Puntuaciones otorgadas TOTAL	Suspende (0-4)	Aprobado (5-6)	Notable (7-8)	Sobres. (9-10)	N/C	Media	DsStd	Media 2010
Facilidad para saber dónde dirigirse a la consulta	1,1	6,3	25,9	66,4	0,2	8,79	1,50	8,61
Comodidad de las instalaciones	0,1	4,2	31,4	64,3	0,0	8,82	1,16	8,71
Orden y limpieza	0,1	1,6	22,5	75,2	0,5	9,08	0,98	8,81
Horarios de atención	20,3	22,2	31,1	26,1	0,4	6,60	2,51	6,95
Tiempo de espera	5,2	12,1	28,5	54,4	0,0	8,13	1,95	7,70
Trato recibido e interés mostrado por el funcionario	2,5	5,5	23,6	68,4	0,1	8,74	1,60	8,42
Preparación y autonomía del personal funcionario	1,5	5,0	24,9	62,5	6,1	8,69	1,52	8,41
Claridad y fiabilidad de la información recibida	1,5	5,5	25,5	63,9	3,5	8,68	1,48	8,47
Confidencialidad c. q. se trata y transmite la inform.	0,7	4,5	24,5	60,9	9,4	8,76	1,29	8,61
Resolución eficaz de la consulta o gestión	2,3	5,1	24,3	66,4	1,8	8,70	1,71	8,46
Valoración Global del Servicio.	1,7	6,8	44,4	46,8	0,2	8,24	1,43	8,27
Promedio de los aspectos del 1º al 10º	3,4	7,2	27,9	59,6	2,0	8,31		
Coherencia del promedio Vs. valoración global (ítem 11º)	-1,7	-0,4	16,5	-12,8	-1,8	-0,04		

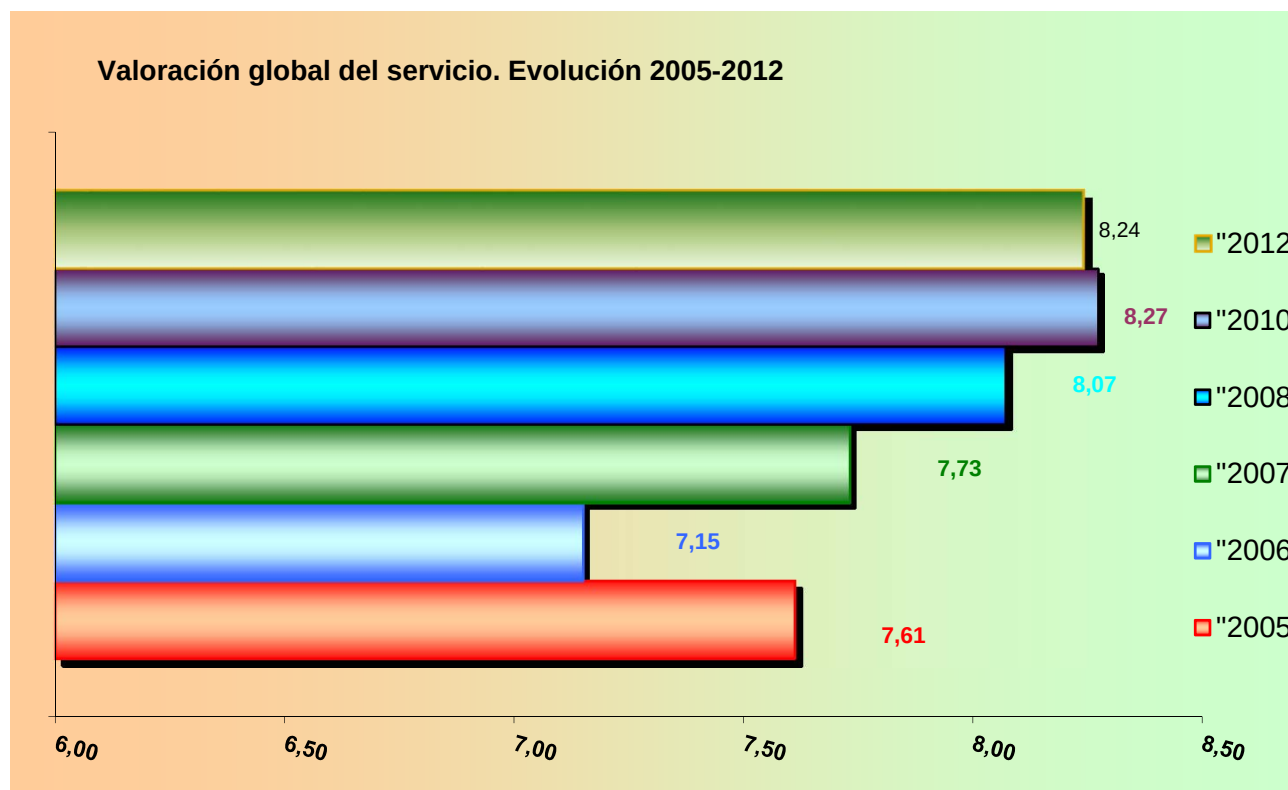
**Base total:
820
encuestas**

Excelente valoración del servicio, muy en particular en las puntuaciones individuales de cada ítem, superando siempre los valores de la encuesta de 2010 (excepto “horarios de atención”). Por su parte, el conjunto del servicio ofrece un resultado similar al de 2010.

Al examinar la “coherencia” del promedio de los 10 primeros ítems respecto de la puntuación otorgada al 11º (“conjunto del servicio”), vemos como disminuyen bastante las puntuaciones de “sobresaliente (9-10) a favor de los “notables” (7-8), lo que explica el hecho de que los aspectos considerados individualmente ganen puntos respecto de 2010, mientras que el conjunto del servicio permanece en un valor similar.

MODALIDAD PRESENCIAL.

Valoración global del servicio – Evolución 2005-2012 (medias)



La evolución de 2010 marcó el máximo de las puntuaciones a la globalidad del servicio en toda la serie estudiada. En 2012 podemos decir que se mantiene ese máximo, con un 8,24 de media. Esta valoración es difícilmente superable en la medida es que los horarios de atención sigan siendo los actuales

MODALIDAD PRESENCIAL.

Teniendo en cuenta las demandas de las personas entrevistadas, las características del SERVICIO “10” serían:



HORARIOS, ATENCIÓN RÁPIDA, TRATO Y EFICACIA

MODALIDAD TELEFONICA. 502 entrevistas telefónicas

Se les pregunta si su consulta la resolvió una persona o tuvo que consultar o derivar la llamada, con el siguiente resultado:

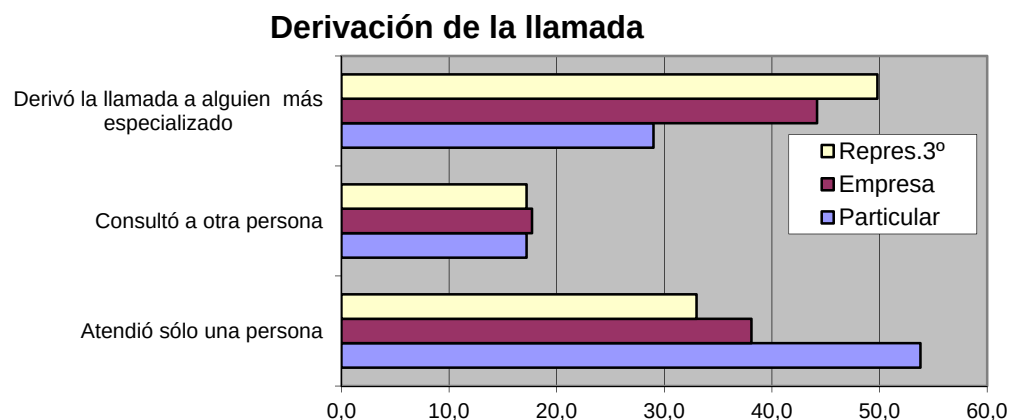
¿Su consulta fue resuelta por una sola persona o tuvo que consultar a otra/derivar la llamada?	Total	Particular	Empresa	Repres.3º	Total 2010
Atendió sólo una persona	41,9	53,8	38,1	33,0	48,0
Consultó a otra persona	17,3	17,2	17,7	17,2	13,4
Derivó la llamada a alguien más	40,8	29,0	44,2	49,8	37,6
Ns/Nc	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Bases: Totales	502	186	113	203	500

Los representantes de terceros y las empresas realizan en mayor medida llamadas más complejas, que deben ser derivadas al correspondiente Servicio dentro de Hacienda Foral.

Lógicamente estas llamadas exigen de más tiempo de consulta y, por su mayor complejidad, requieren de una atención especializada que no siempre está disponible en horario vespertino.

Más de la mitad de los particulares pudieron resolver su gestión sin consultar a otras personas ni derivar la llamada.

Anecdóticamente, la respuesta “consultó a otra persona” es casi exactamente igual en los tres segmentos este año 2012.



MODALIDAD TELEFÓNICA

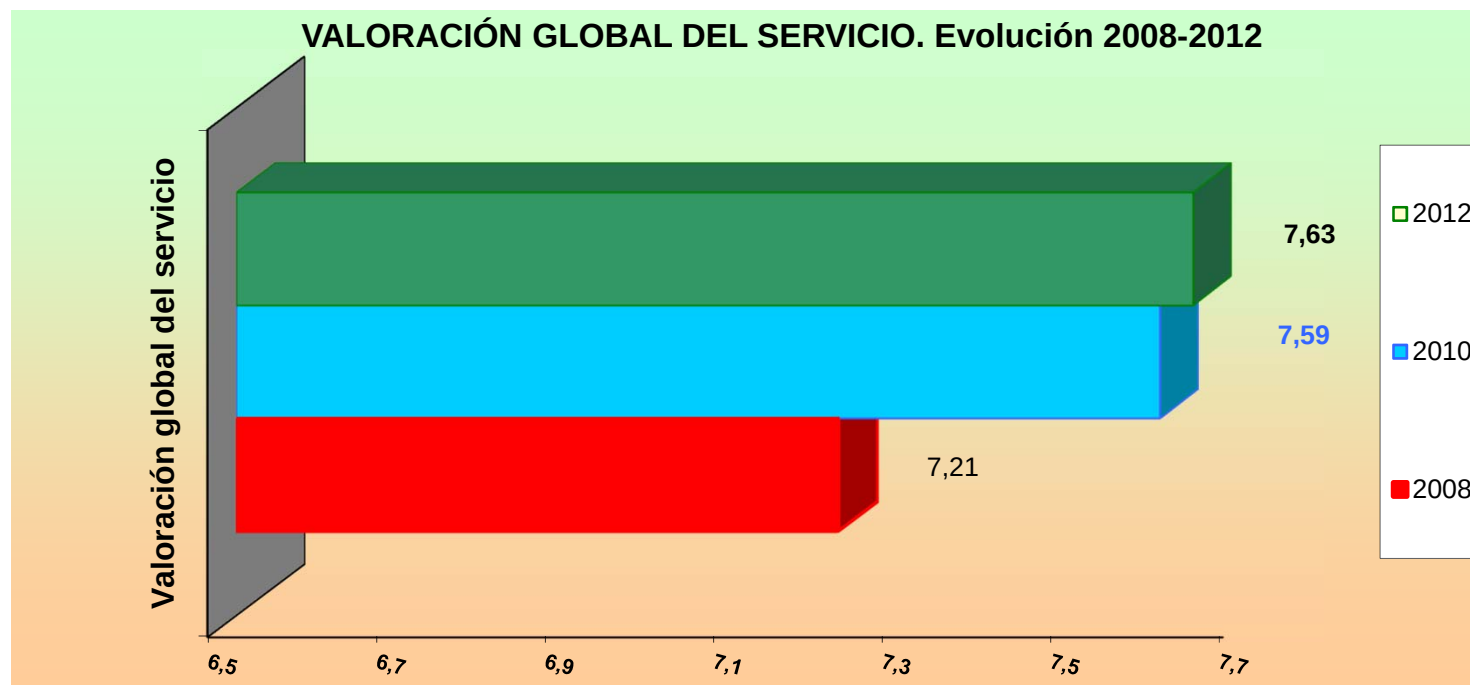
Se les pide que valoren su grado de satisfacción con una serie de cuestiones relacionadas con la prestación del servicio:

Puntuaciones otorgadas	Suspen de (0-4)	Aprobado (5-6)	Notable (7-8)	Sobresal. (9-10)	N/C	Media	Std	Media 2010
Facilidad para localizar el teléfono de información	3,0	12,4	37,6	42,6	4,4	8,07	1,82	8,18
Idoneidad de los horarios de atención	5,0	20,5	43,6	29,8	1,0	7,52	1,78	7,70
Tiempo de espera hasta ser atendido	7,2	29,1	45,8	17,4	0,6	6,97	1,83	7,04
Claridad del menú de selección inicial	5,8	23,5	51,5	17,8	1,4	7,17	1,72	7,14
Trato recibido e interés mostrado por el personal	2,4	11,6	51,4	34,2	0,4	7,89	1,53	7,94
Preparación y autonomía del personal funcionario	3,0	18,3	49,0	25,4	4,4	7,50	1,59	7,48
Claridad y fiabilidad de la información recibida	2,6	19,3	49,2	27,6	1,4	7,56	1,61	7,48
Confidencialidad c. q. se trata y transmite la información	0,4	8,0	50,0	32,5	9,2	8,11	1,28	8,32
Resolución eficaz de la gestión o consulta realizada	2,4	15,0	52,4	29,5	0,8	7,70	1,60	7,64
Valoración Global del Servicio.	1,0	13,8	65,7	18,6	1,0	7,63	1,25	7,59

- El Servicio obtiene una valoración global de 7,63 puntos, ligeramente mejor que en 2010 (7,59). Sólo un 1.0% “suspende” al Servicio en su globalidad.
- Solamente dos aspectos obtienen puntuaciones medias inferiores a 7,5 (que sería el punto medio del “notable”): la claridad del menú inicial y el tiempo de espera. Estos dos ítems, junto con los horarios, son los que concitan más “suspensos”, si bien en proporciones muy pequeñas
- Al igual que en 2010, la desviación estándar alcanza su mínimo en la confidencialidad; ello significa que la mayor parte de las respuestas individuales se sitúan alrededor de la media

MODALIDAD TELEFÓNICA

Valoración GLOBAL del servicio – Evolución 2008-2012 (medias)



- Después de superado en 2010 el pobre resultado que se cosechó de manera excepcional en 2008, las dos últimas encuestas marcan un mantenimiento del servicio en línea de “notable”

Base: 500 encuestados

MODALIDAD TELEFÓNICA

Teniendo en cuenta las demandas de las personas entrevistadas, las características del SERVICIO “10” serían:



MODALIDAD TELEMÁTICA 6044 cuestionarios telemáticos cumplimentados

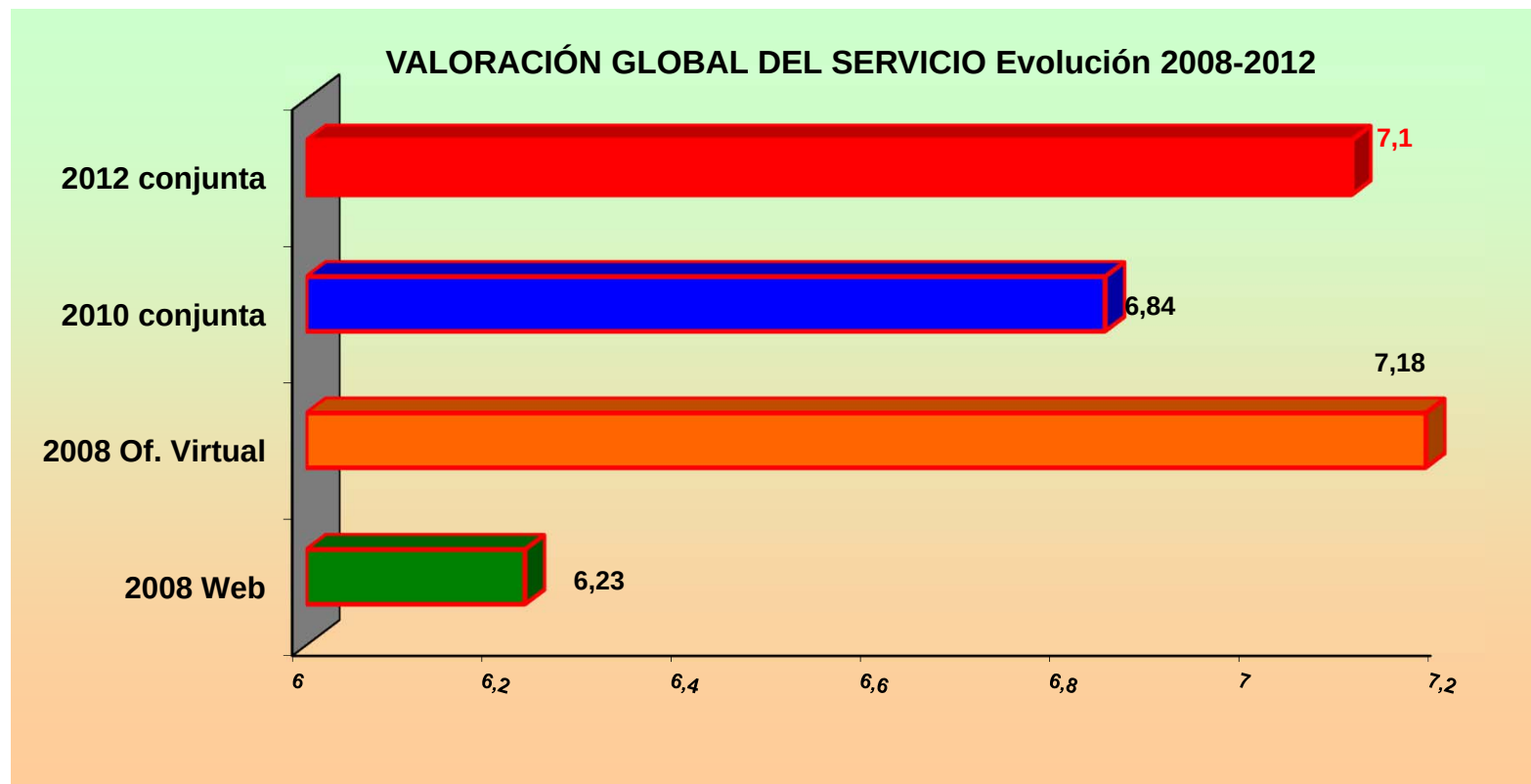
Se les pide que valoren su grado de satisfacción con una serie de cuestiones relacionadas con la prestación del servicio, con el siguiente resultado:

Puntuaciones otorgadas	Suspende (0-4)	Aprobado (5-6)	Notable (7-8)	Sobresal (9-10)	N/C	Media	Std	2010
Me resulta fácil navegar en la web de DFB	12,1	23,3	47,3	16,3	0,9	6,79	2,01	6,42
Es fácil acceder a la web del Dptº de Hª y Fin.	10,3	19,6	41,2	26,5	2,4	7,16	2,08	6,70
En la web de Hª y F dispongo de la información que necesito	8,2	22,8	48,6	19,2	1,2	7,05	1,83	6,69
La organización de las informaciones en los menús es adecuada	12,1	26,5	46,1	13,7	1,6	6,67	1,94	6,27
El lenguaje y explicaciones son comprensibles	11,1	26,1	46,4	14,9	1,6	6,75	1,92	6,40
En general es fácil encontrar lo que busco	14,9	28,0	42,3	12,7	2,1	6,46	2,05	6,06
Promedio de los aspectos del 1º al 6º (WEB)	11,5	24,4	45,3	17,2	1,6	6,81	1,97	6,42
O.V.Fáciles trámites previos registro y obtener acceso	14,7	22,0	33,9	15,3	13,9	6,50	2,31	6,17
Fácil acceder a la O.V.	8,7	16,8	38,3	23,0	13,0	7,15	2,09	6,81
Contenidos del menú claros en O.V.	8,5	20,1	40,2	17,5	13,6	6,96	1,95	6,67
Sencillos los pasos para realizar un trámite en O.V.	10,2	18,2	37,3	20,6	13,8	6,98	2,14	6,74
Suficientes los trámites que se pueden realizar en O.V.	12,6	21,6	36,2	15,8	13,8	6,64	2,17	6,29
O.V. Tramitación telemática de Hª y F. es fiable	3,4	9,2	36,4	37,2	13,6	7,96	1,77	7,86
Promedio de los aspectos del 7º al 12º (OF. VIRTUAL)	9,7	18,0	37,1	21,6	13,6	7,03	2,07	6,76
Valoración Global del Servicio Telemático de Hª y F.	7,9	19,4	47,2	20,1	5,4	7,10	1,90	6,84

- El Servicio de Atención Telemática obtiene una valoración media de 7.10 puntos sobre 10, mejorando el resultado de 2010 en 26 décimas. Asimismo disminuye el porcentaje de personas (7,9% Vs 10% en 2010) que “suspende” al Servicio en su conjunto.
- La encuesta de 2012 supone un avance claro en la valoración del Servicio. Así, todos los indicadores mejoran respecto de 2010. Los promedios de la Web y de la O.V. obtienen mejorías de 39 y 25 décimas respectivamente Vs 2010.
- El indicador que concita mayor unanimidad (Std =1,77) es la fiabilidad, resultado que consideramos lógico.
- El ítem concreto que mejor evoluciona en el bienio es el de la facilidad de acceso a la Web de Hª.F. (46 décimas).

MODALIDAD TELEMÁTICA

Valoración del servicio (global) – Evolución 2008-2012 (medias)



MODALIDAD TELEMÁTICO

Teniendo en cuenta las demandas de las personas encuestadas, las características del **SERVICIO TELEMÁTICO“10”** serian:.



ACCESIBILIDAD , MENÚS, COMPRENSIBILIDAD, TRAMITACIÓN COMPLETA