



# **Satisfacción con los servicios de atención al público de Hacienda Foral de Bizkaia Resumen**

**Septiembre de 2016**

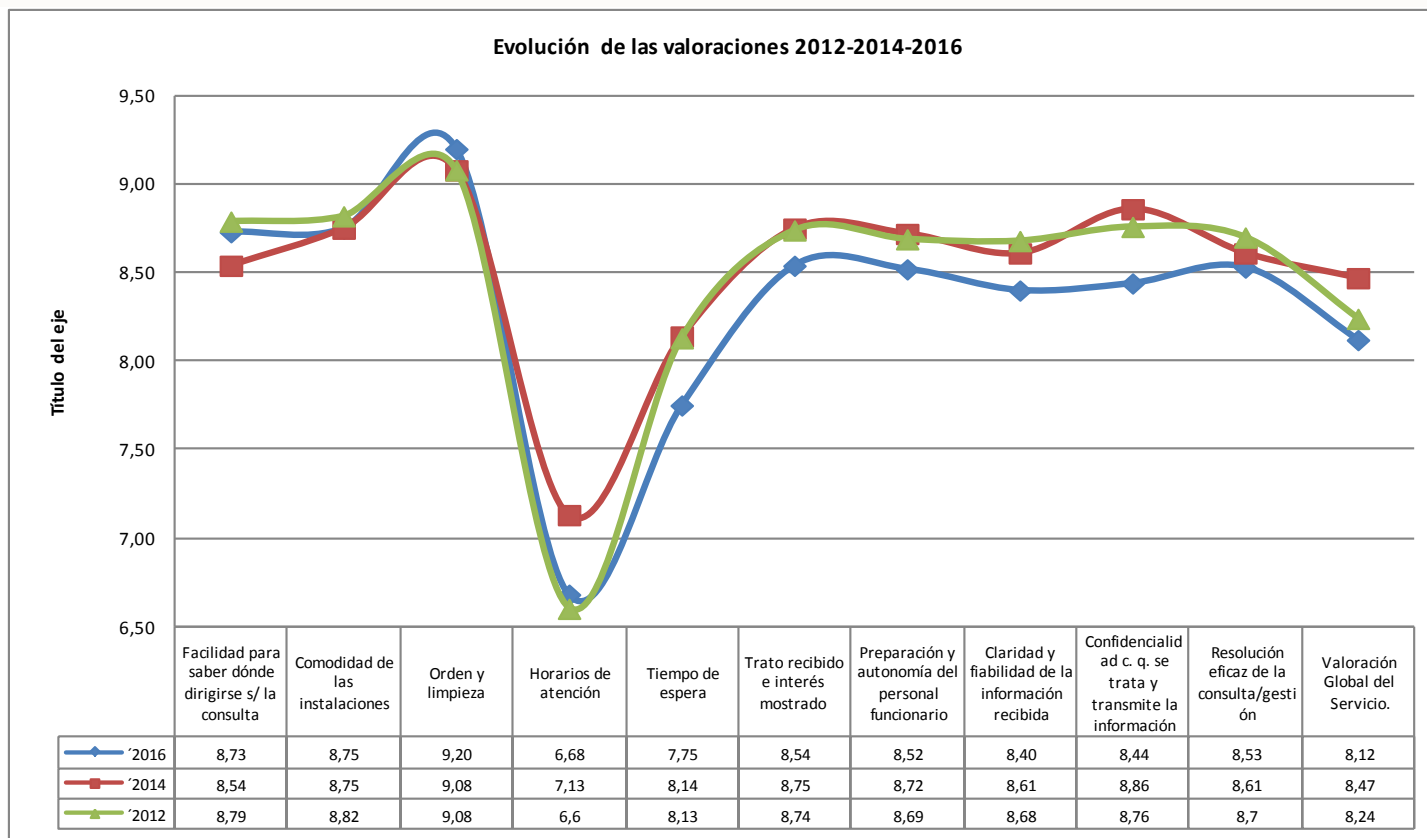


|                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------|--|
| Fichas metodológicas de las tres fases de la investigación.....Pg. 3 |  |
| Valoración del Servicio Presencial.....Pg. 4                         |  |
| -Evolución 2012-2016.....Pg. 5                                       |  |
| -Valoración Bilbao-Pueblos.....Pg. 6                                 |  |
| -Detalle de los pueblos.....Pg. 7                                    |  |
| -Evolución histórica .....Pg. 8                                      |  |
| -Análisis de segmentos.....Pg. 9                                     |  |
| -Otros aspectos y Actuaciones preferentes.....Pg. 10                 |  |
| Valoración del Servicio Telefónico..... Pg.12                        |  |
| -Evolución 2012-2016.....Pg. 13                                      |  |
| - Evolución histórica .....Pg.14                                     |  |
| - Análisis de segmentos.....Pg. 15                                   |  |
| - Otros aspectos y Actuaciones preferentes.....Pg.16                 |  |
| Valoración del Servicio Telemático.....Pg. 18                        |  |
| -Evolución 2012-2016. Web.....Pg.19                                  |  |
| - Web según tipo de gestor.....Pg. 20                                |  |
| - Apartados Web. Ausencia de respuesta..... Pg. 21                   |  |
| - Evolución 2012-2016 .Oficina Virtual.....Pg. 22                    |  |
| - La Oficina Virtual según tipo de gestor..... Pg. 23                |  |
| - Oficina Virtual. Ausencia de respuesta.....Pg. 24                  |  |
| - Evolución 2012-2016 .....Pg. 25                                    |  |
| - Satisfacción global según tipo de gestor.....Pg. 26                |  |
| - Otros segmentos.....Pg. 27                                         |  |
| - Actuaciones preferentes.....Pg. 28                                 |  |
| - Sugerencias .....Pg. 29                                            |  |

- **Presencial:** Encuesta personal a la salida de las Oficinas, una vez finalizada la consulta o gestión. Han sido obtenidas **808** encuestas para un error máximo del  $\pm 3,5\%$ 
  - Para Bilbao, con 501 encuestas, el error asciende al  $\pm 4,46\%$ .
  - En el conjunto de los pueblos, con 307 encuestas, el error es del  $\pm 5,70\%$ . De estas 307 encuestas 104 corresponden a Durango, 103 a Portugalete y 100 a Mungia.
- **Telefónica:** Encuesta telefónica, obteniéndose **727** encuestas válidas sobre la base de datos facilitada. Error máximo del  $\pm 3,70\%$ .
- **Telemática:** Encuesta mediante invitación a la base de datos de usuarios/as registrados/as. Se han obtenido **2916** encuestas válidas en el período hábil para responder. Error máximo del  $\pm 1,85\%$ .

## *Valoración del Servicio Presencial*

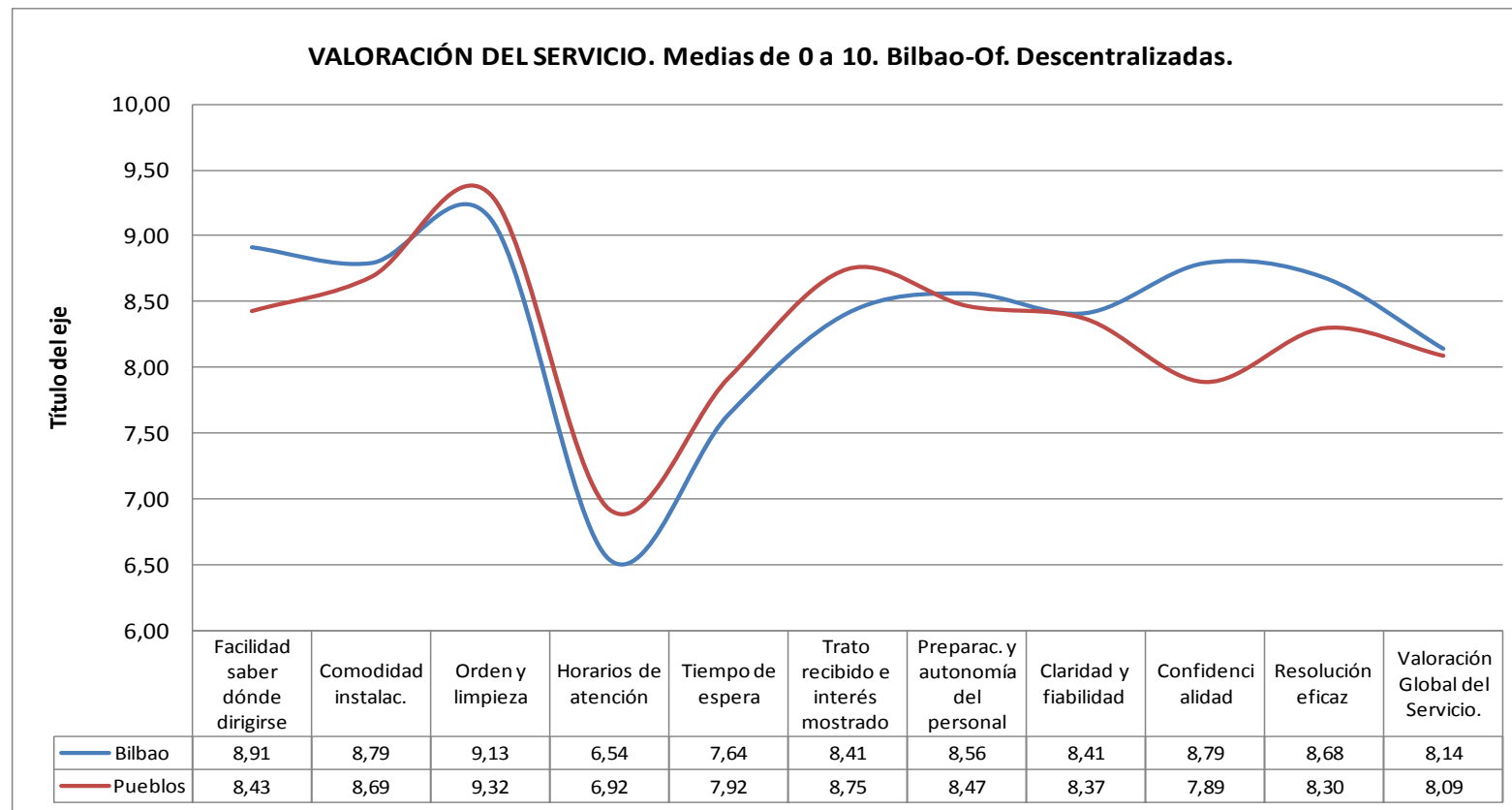
## Valoración del Servicio Presencial– Evolución 2012-2016 (medias)



*La medición de 2014 marcó, a nivel general, el máximo de las puntuaciones del servicio en la serie estudiada, con un perfil similar al del año 2012 a excepción de los horarios de atención. En 2016 se produce una bajada generalizada sobre la curva de 2014, no de mucha importancia pero claramente perceptible en bastantes aspectos.*

*El distanciamiento en la curva de 2016 -respecto las otras dos- es mayor a partir del tiempo de espera y apenas se corrige en el ítem de resolución de la consulta/gestión.*

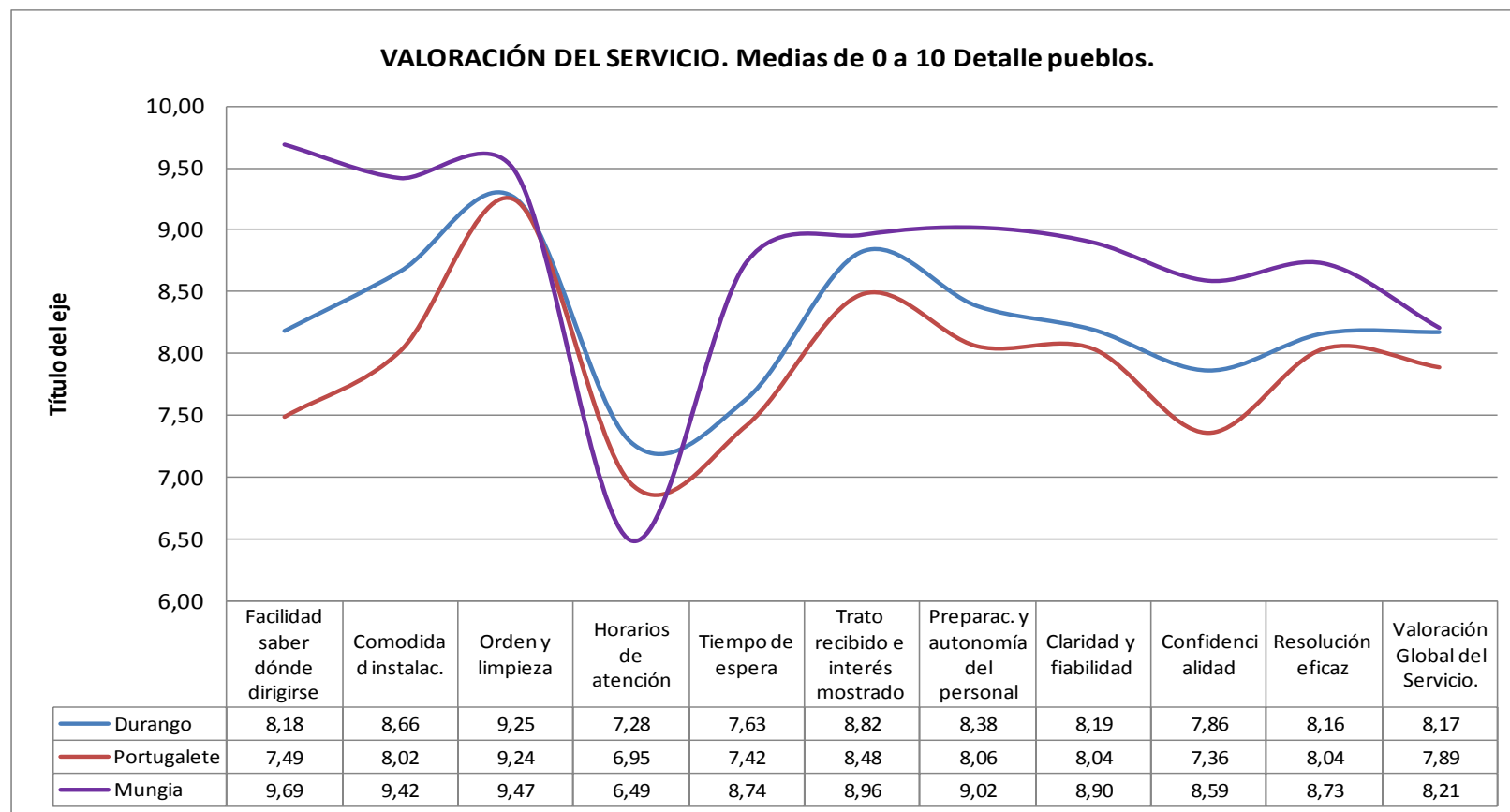
## Valoración del Servicio Presencial- Satisfacción según oficinas. Bilbao Vs Pueblos (medias)



*El conjunto de los pueblos marca mejores puntuaciones en orden y limpieza, horarios, tiempo de espera y trato e interés. Por el contrario, Bilbao logra superar a los pueblos en la preparación y autonomía del personal, comodidad de instalaciones, facilidad para saber dónde dirigirse, resolución eficaz y la confidencialidad, particularmente en este último aspecto citado.*

*La valoración global del servicio es prácticamente la misma en ambos casos, solamente se aprecia una diferencia de 5 centésimas en la puntuación media, en este caso a favor de la oficina de Bilbao.*

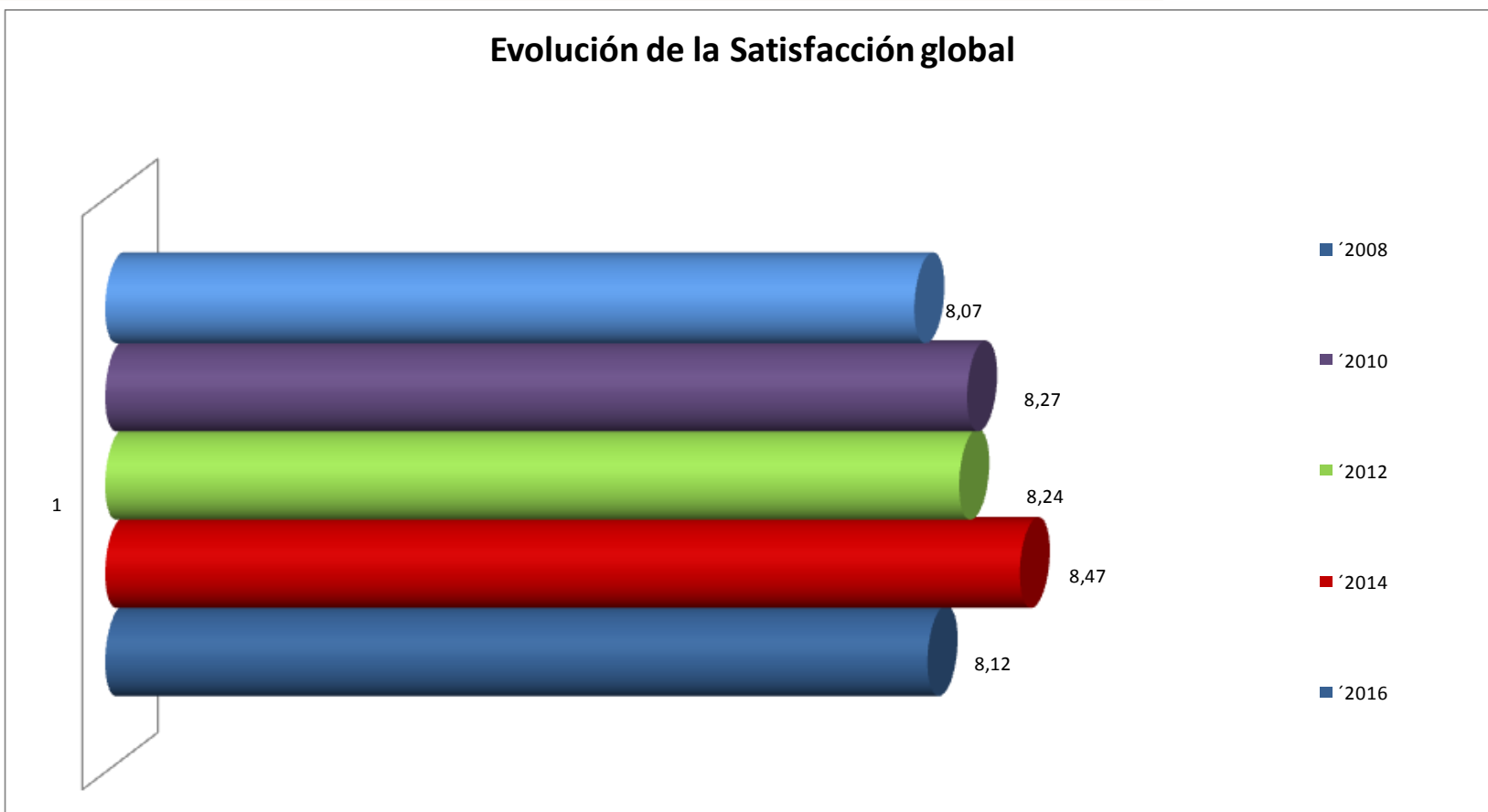
## Valoración del Servicio Presencial -Satisfacción según oficinas. Detalle de los pueblos (medias)



*A pesar de trabajar con bases relativamente pequeñas, se aprecian diferencias claras entre las tres oficinas estudiadas. Resulta significativa la mejor valoración de las personas usuarias de Mungia, excepto en el horario de atención.*

*Portugalete, por su parte, marca casi siempre las puntuaciones mínimas.*

## Valoración global del Servicio Presencial – *Evolución histórica (medias)*



*La evolución indica una mejoría clara del Servicio de Atención Presencial desde 2008 a 2010, una punta máxima en 2014 y un ligero descenso en 2016. En todo caso hablamos de puntuaciones muy altas en media.*

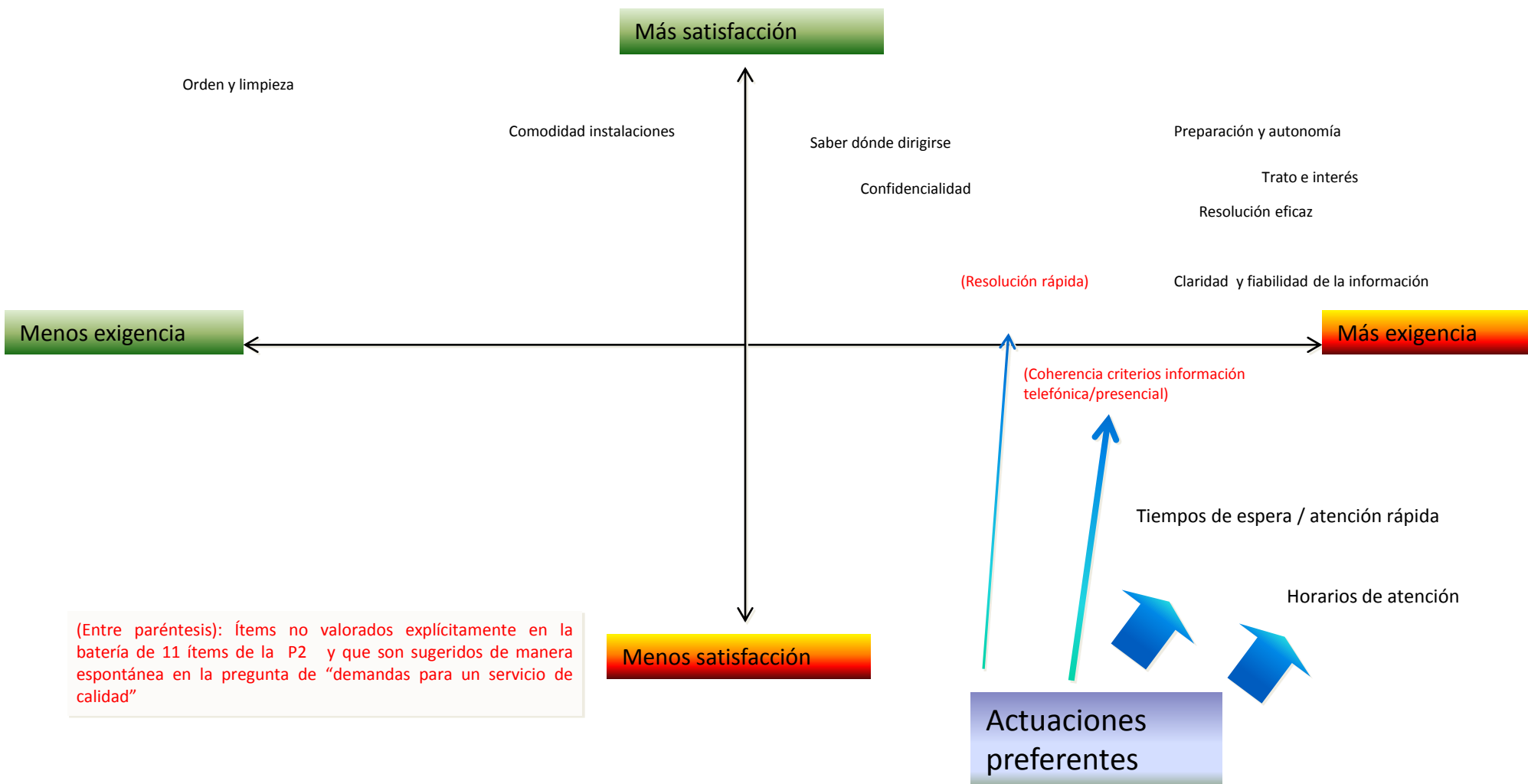
# Análisis de segmentos

- **Tiempo de espera:** Se trata de una variable capaz de hacer variar de manera decisiva la opinión de los/las usuarios/as sobre el servicio recibido. A mayor espera percibida, peor puntuación.
- **Resolución de la gestión:** también es una variable crítica.
  - Las personas que mejor valoran el servicio son aquéllas que han resuelto su gestión en la visita en que han sido encuestadas y además han precisado solamente de esa visita para resolverla.
  - En segundo lugar, quienes han resuelto, pero precisaron más de una visita.
  - Finalmente, y a gran distancia, las personas que no han podido solucionar su gestión en la visita actual.
- **Bilbao-Pueblos:** Mungia y Durango obtienen mejores puntuaciones que Bilbao en casi todos los aspectos. También lo hace el conjunto de los pueblos.
- **Nacionalidad:** Las personas de nacionalidad extranjera valoran el servicio algo mejor que las de nacionalidad española. Las diferencias no son grandes pero sí perceptibles.
  - Particularmente valoran mejor el trato e interés del personal funcionario y los horarios de apertura.
- **Sexo:** Se detecta una ligera mejor percepción por parte las mujeres.
- **Carácter de la gestión:** Quienes acuden como particulares conceden casi siempre puntuaciones algo mejores que el resto, aunque las diferencias no son grandes.
- **Edad:** Por lo general los/as mayores de 55 años valoran mejor el servicio, y de manera destacada, los horarios.
- **Nivel de estudios:** Es una variable de comportamiento casi lineal: a mayor nivel de estudios peores puntuaciones al servicio y a la inversa.

## Otros aspectos

- ✓ **Requisitos para prestar un servicio de calidad:**
  - ✓ Lo más citado es la apertura en horario vespertino, aunque fuese solamente algunos días.
  - ✓ Tiempos de espera reducidos.
  - ✓ En menores porcentajes: el trato/interés y preparación del personal funcionario, las explicaciones claras y la resolución eficaz.
- ✓ **Los motivos de insatisfacción con el Servicio:**
  - ✓ La ausencia de servicio vespertino, citado por el 66% de quienes manifestaron quejas.
  - ✓ La percepción de un excesivo tiempo de espera, con un 25,8%.
  - ✓ Y ya en un plano de menor importancia: Explicaciones poco claras o insuficientes (10,5%) y el trato dispensado por el personal funcionario (8,8%).
- ✓ **Conocimiento de las Oficinas Descentralizadas:**
  - ✓ El conocimiento aumenta respecto de las anteriores mediciones: un 69% de la muestra de Bilbao afirma conocer su existencia. A su vez, un 45% de quienes las conocen afirma también saber qué tipo de gestiones se pueden realizar allí.
- ✓ **Intento de resolución previo:**
  - ✓ La mayoría –un 75%- acude a las oficinas de Hacienda Foral en primera instancia, es decir sin haber intentado resolver la consulta o gestión de manera previa a la visita.
  - ✓ Entre quienes sí lo habían intentado, mayoritariamente lo hicieron a través de la consulta telefónica a la propia Hacienda Foral (51%) y a través de su página web (32%).
- ✓ **Resolución de la consulta ó gestión:**
  - ✓ Un 83% de los/as usuarios/as la han resuelto en la visita actual, precisando solamente de esta ocasión.
  - ✓ Un 8% ha tenido que volver para resolver su gestión.
  - ✓ Un 9% no la ha logrado resolver. De éstos/as, un 61% declara haber recibido explicaciones razonables del motivo.

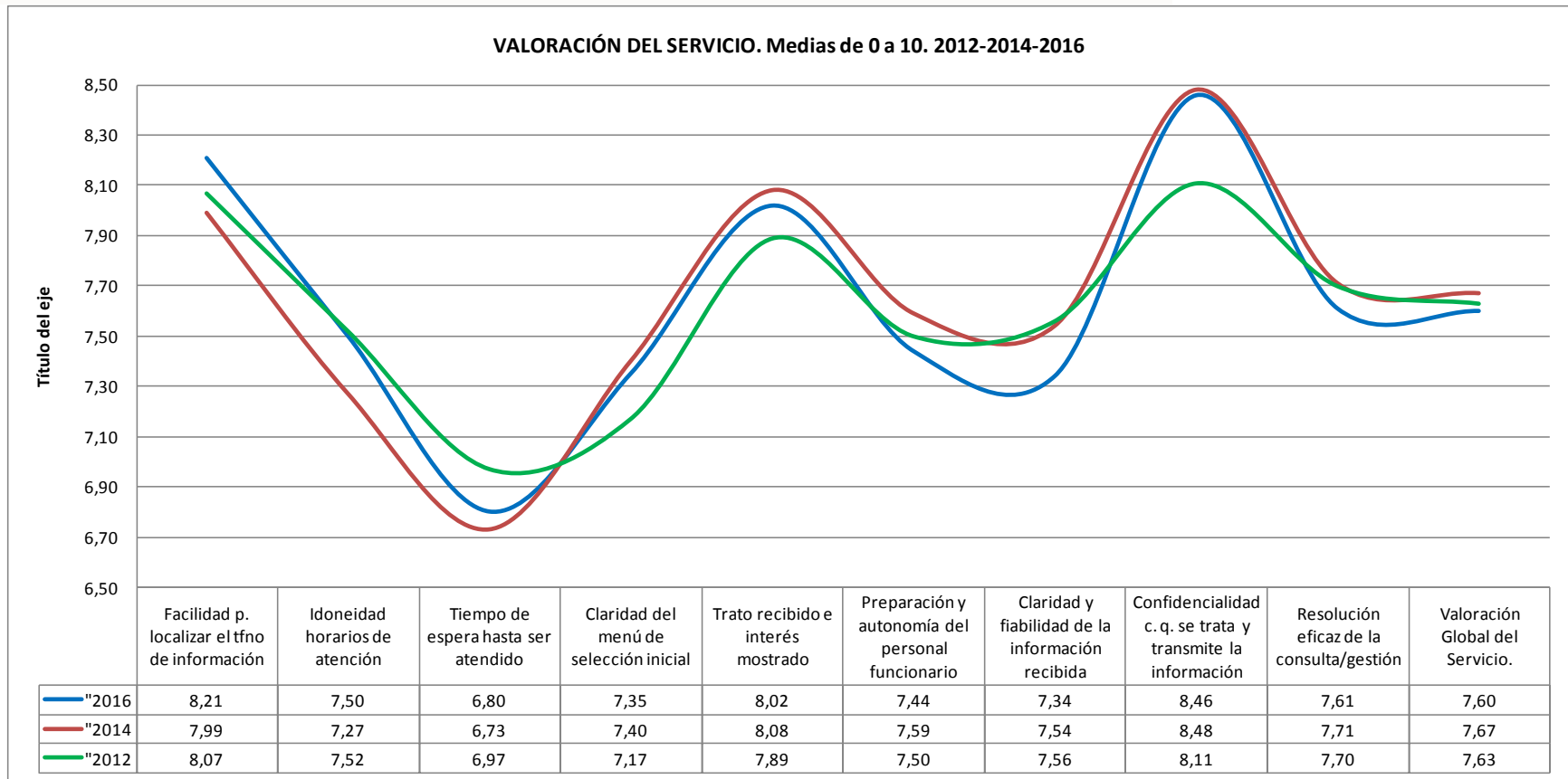
## Otros aspectos– Actuaciones preferentes



Los horarios de apertura y los menores tiempos de espera aparecen como actuaciones preferentes.

## *Valoración del Servicio Telefónico*

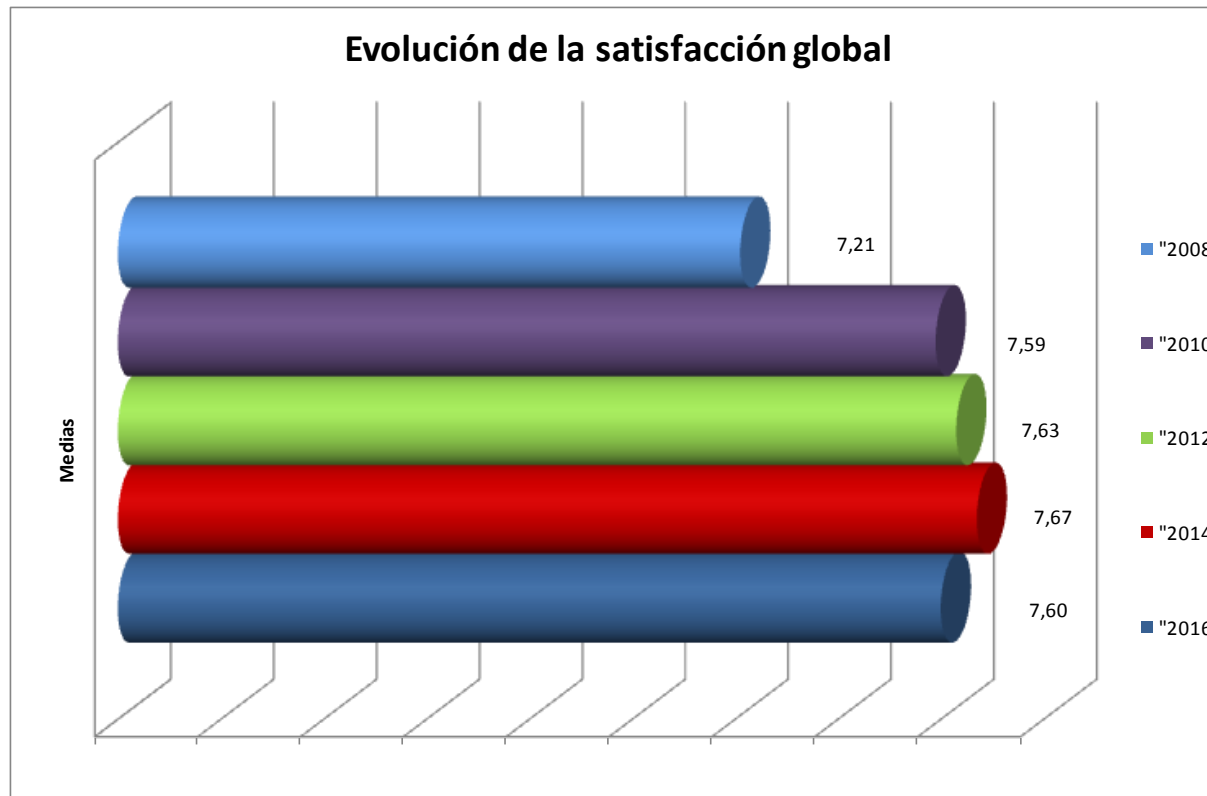
## Valoración del Servicio Telefónico – Evolución 2012-2016 (medias)



*Las diferencias no son grandes entre las series 2014-2016. Apenas se distancian en unas pocas centésimas en la mayor parte de los aspectos. Ambas curvas marcan sus máximos el la confidencialidad con que se trata y transmite la información.*

*Por su parte, los datos de 2012 son ligeramente mejores en cuanto al tiempo de espera y horarios y peores en claridad del menú, trato y confidencialidad.*

## Valoración global del Servicio Telefónico – Evolución histórica (medias)



*La pequeña disminución de la valoración global en 2016 (siete centésimas) seguramente está motivada por contener la muestra de este año una ligera mayor proporción de profesionales representantes de terceros, que no son las personas más generosas valorando el conjunto del Servicio.*

*En definitiva se puede afirmar que la valoración del Servicio de Atención Telefónica demuestra estabilidad a lo largo de los cuatro últimos bienios.*

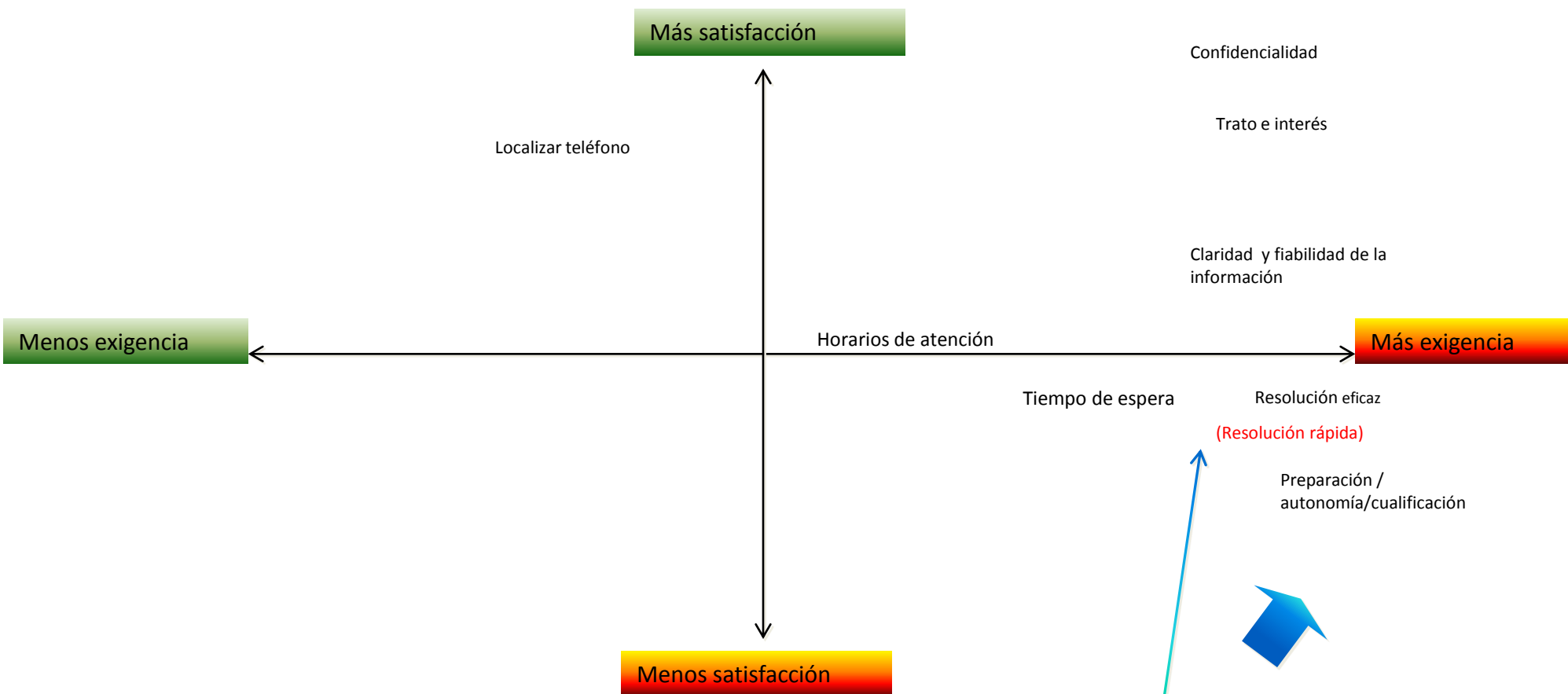
# Análisis de segmentos

- ***Tipo de gestor ó actuación:*** Los/as representantes profesionales, valoran mejor la facilidad de localizar el teléfono y la claridad del menú de selección. Sin embargo, al realizar consultas especializadas, valoran peor la preparación del personal funcionario y la claridad de la información recibida. Los/as representantes particulares ofrecen la peor valoración global del servicio. Empresas y representantes profesionales son quienes peor opinan sobre el tiempo de espera.
- ***Según intento previo de resolución:*** Quienes han intentado solucionar su consulta de manera previa a la llamada al Servicio establecen peores valoraciones que los/as que han acudido en primera instancia al mismo. Aquellas personas que lo intentaron previamente en la página web de H<sup>a</sup>F.B. opinan sólo un poco por debajo de las que no realizaron el intento previo.
- ***Según habitualidad de uso del Servicio:*** Los/as usuarios/as frecuentes destacan por expresar peores opiniones sobre el tiempo de espera, preparación del personal, claridad de la información y resolución eficaz. Los máximos los marcan generalmente aquellos/as que llaman por primera vez.
- ***Según resolución en primera instancia/ consulta/ derivación:*** La resolución en primera instancia por la persona que atiende la llamada origina los mayores niveles de satisfacción.
- ***Según resolución de la consulta:*** Quienes resuelven su consulta sin tener que llamar de nuevo ó acudir a otros medios de información, son quienes valoran diferencialmente mejor el Servicio.
- ***Edad, sexo y nivel de estudios:*** Estas tres variables de segmentación no originan valoraciones diferenciales dignas de ser comentadas en este resumen.

## Otros aspectos

- ✓ Requisitos para prestar un servicio de calidad:
  - ✓ La demanda más frecuente es la especialización y cualificación del personal funcionario que responde a las consultas, con un 32,8% de citaciones.
  - ✓ El tiempo razonable de espera es citado en segundo lugar como demanda más frecuente(28%).
  - ✓ Reagrupando *cualificación + eficacia + servicio resolutivo*, obtenemos un 57% de citaciones espontáneas. Por otra parte, *amabilidad/trato + interés del personal* suma un 28,5%.
- ✓ Los motivos de insatisfacción con el Servicio:
  - ✓ El principal es la percepción de un excesivo tiempo de espera hasta ser atendido, con un 38,8%.
  - ✓ Otros: La ausencia de servicio vespertino en algunas secciones, especialmente si la llamada precisa derivación ó consulta y también el menú de acceso dificultoso de comprender.
  - ✓ Por suma de varios conceptos relativos a la resolución eficaz/preparación del personal, obtendríamos un acumulado del 57%.
- ✓ Los medios previos alternativos para demanda de información: Casi el 50% de la muestra intentó resolver su consulta previamente por otro medio. Empresas y representantes particulares lo hacen en mayor medida. Entre quienes intentaron previamente otro medio de consulta, hay un claro protagonismo de la página web de Hª F.B.
- ✓ La atención en primera instancia/ consulta/derivación: La derivación de la llamada a otra persona funcionaria más especializada es bastante frecuente (50%). La consulta a otra, sin derivar, es del 18%. Solamente el 24% declara la resolución en primera instancia.
- ✓ La resolución de la consulta: El 75% declara que su consulta se resolvió en la propia llamada.
- ✓ Las explicaciones en caso de no poder resolver: Son pocos casos los que no han resuelto aún su consulta (40 encuestas), lo que no hace fiable el dato sobre este particular. Con todas las precauciones, señalaremos que un 37,5% de este público afirma que no se le facilitaron explicaciones suficientes de la ausencia de resolución.
- ✓ El 85% de la muestra opina favorablemente sobre las medidas de confidencialidad de la información.

## Actuaciones preferentes

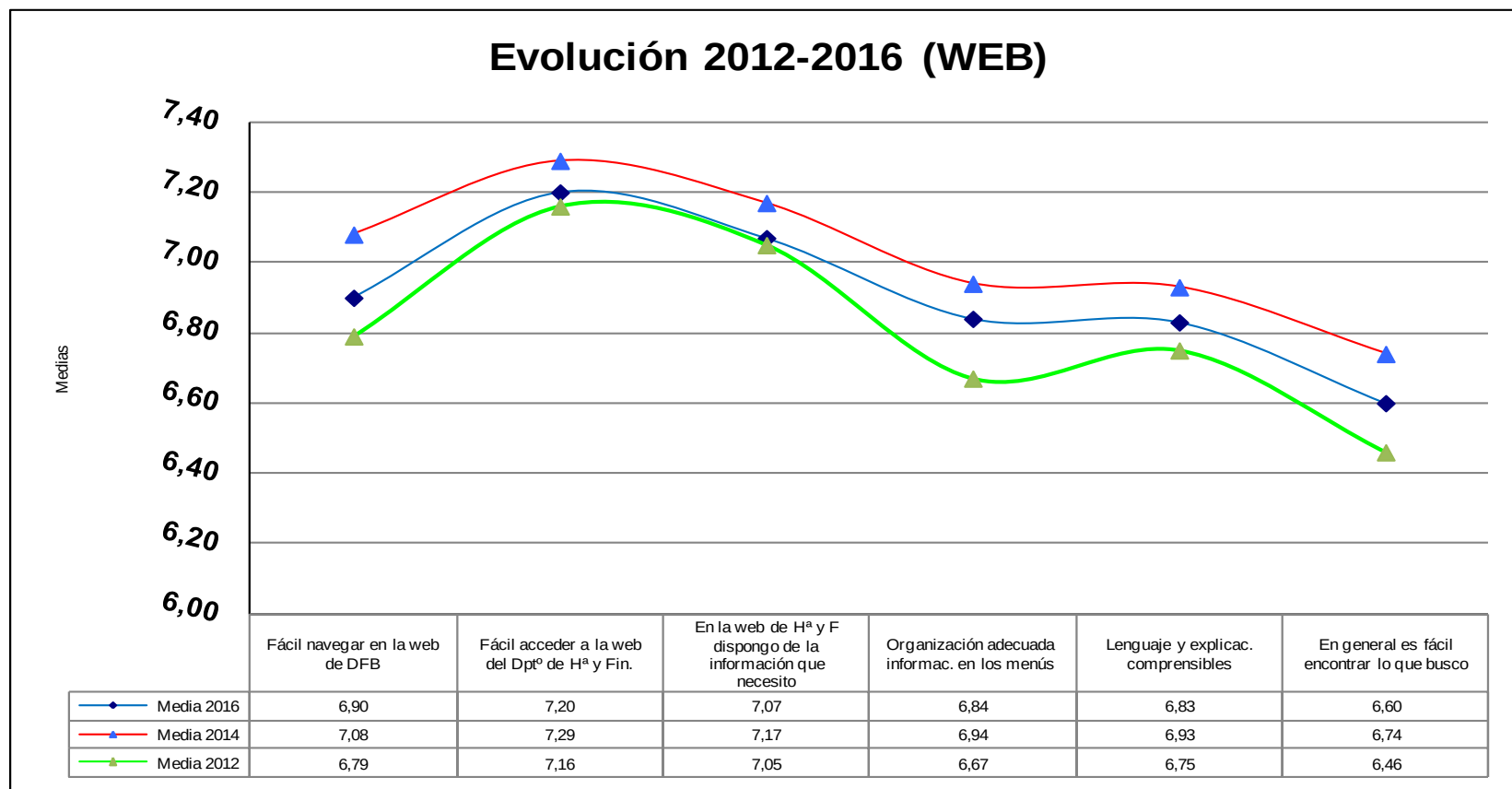


*La preparación, autonomía y cualificación del personal funcionario que atiende las llamadas al Servicio se constituye en la actuación preferente, seguida de la resolución eficaz y reducir el tiempo de espera hasta ser atendido.*

**Actuaciones preferentes**

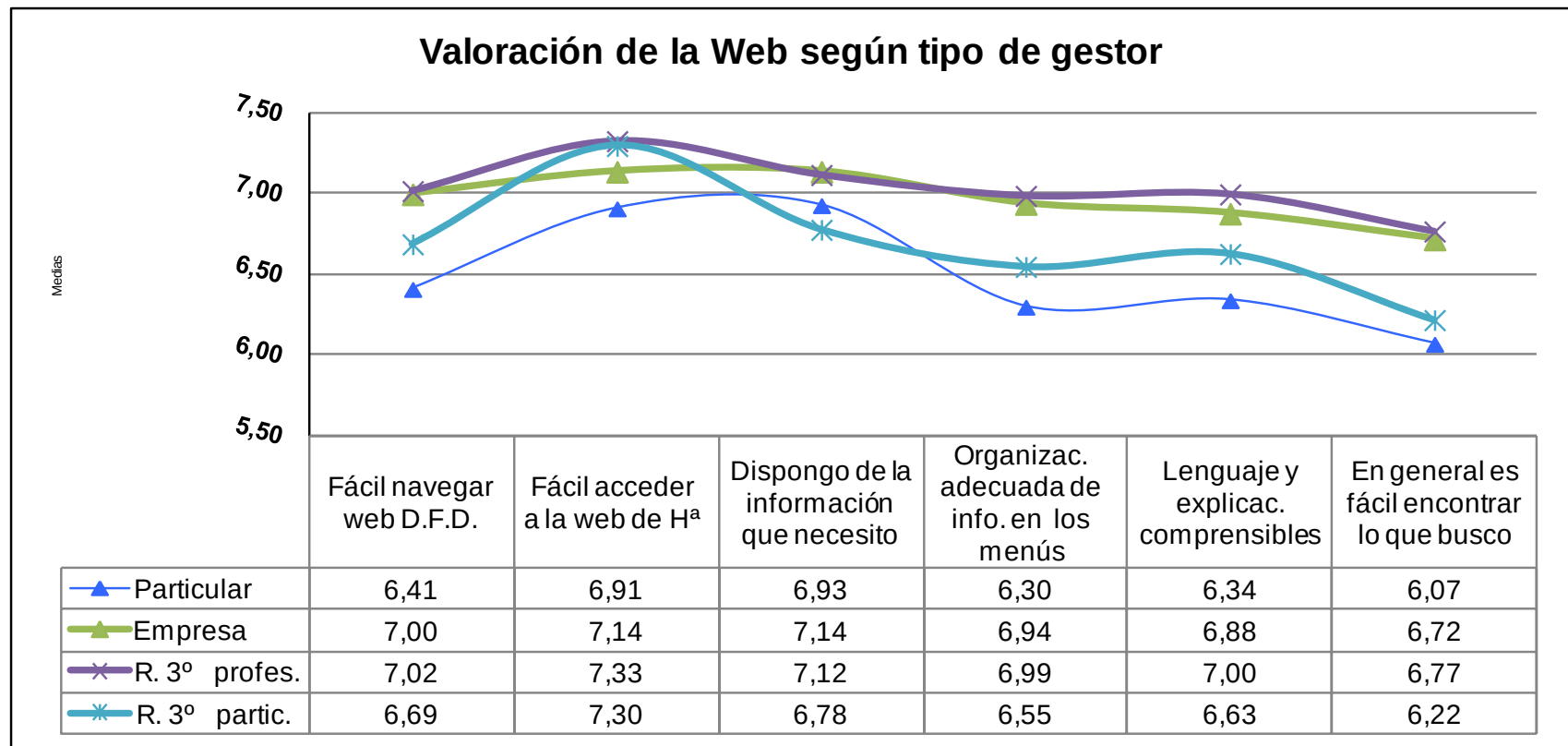
## *Valoración del Servicio Telemático*

## Valoración del Servicio Telemático– Evolución 2012-2016.WEB



*La organización de los menús, la facilidad de navegación en la web DFB y la facilidad para encontrar lo que se busca son los tres aspectos en los que se aprecia una evolución más positiva de los datos sobre los de 2012. Sin embargo, el año 2014 marcó los máximos en todos los aspectos.*

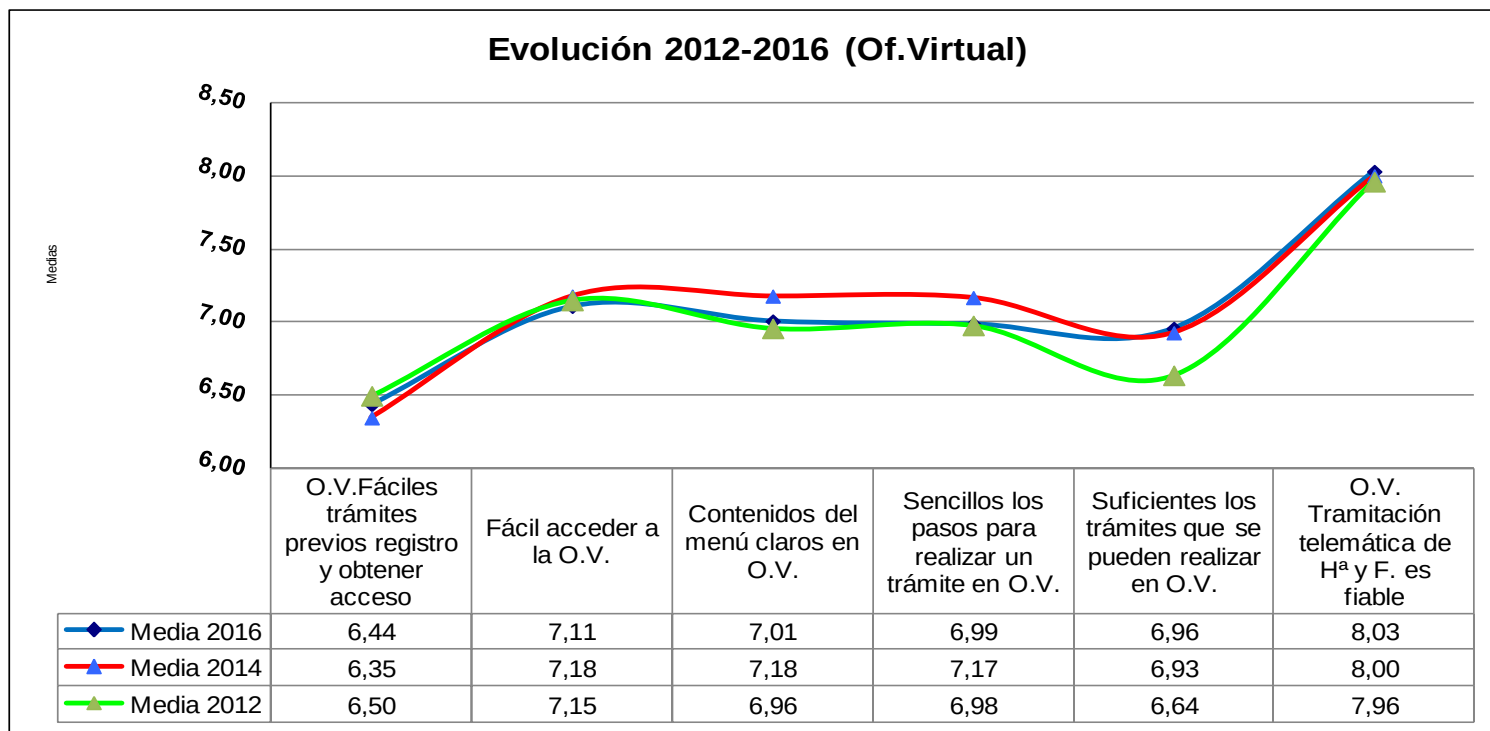
## Valoración del Servicio Telemático– Web según tipo de gestor (medias)



*Los/as representantes profesionales de terceros marcan los máximos, seguidos/as de los/as representantes de empresas.*

*Los particulares y representantes de particulares se sitúan en las valoraciones mínimas; estos últimos con la excepción del segundo ítem –facilidad de acceso– en el que logran una puntuación cercana al máximo.*

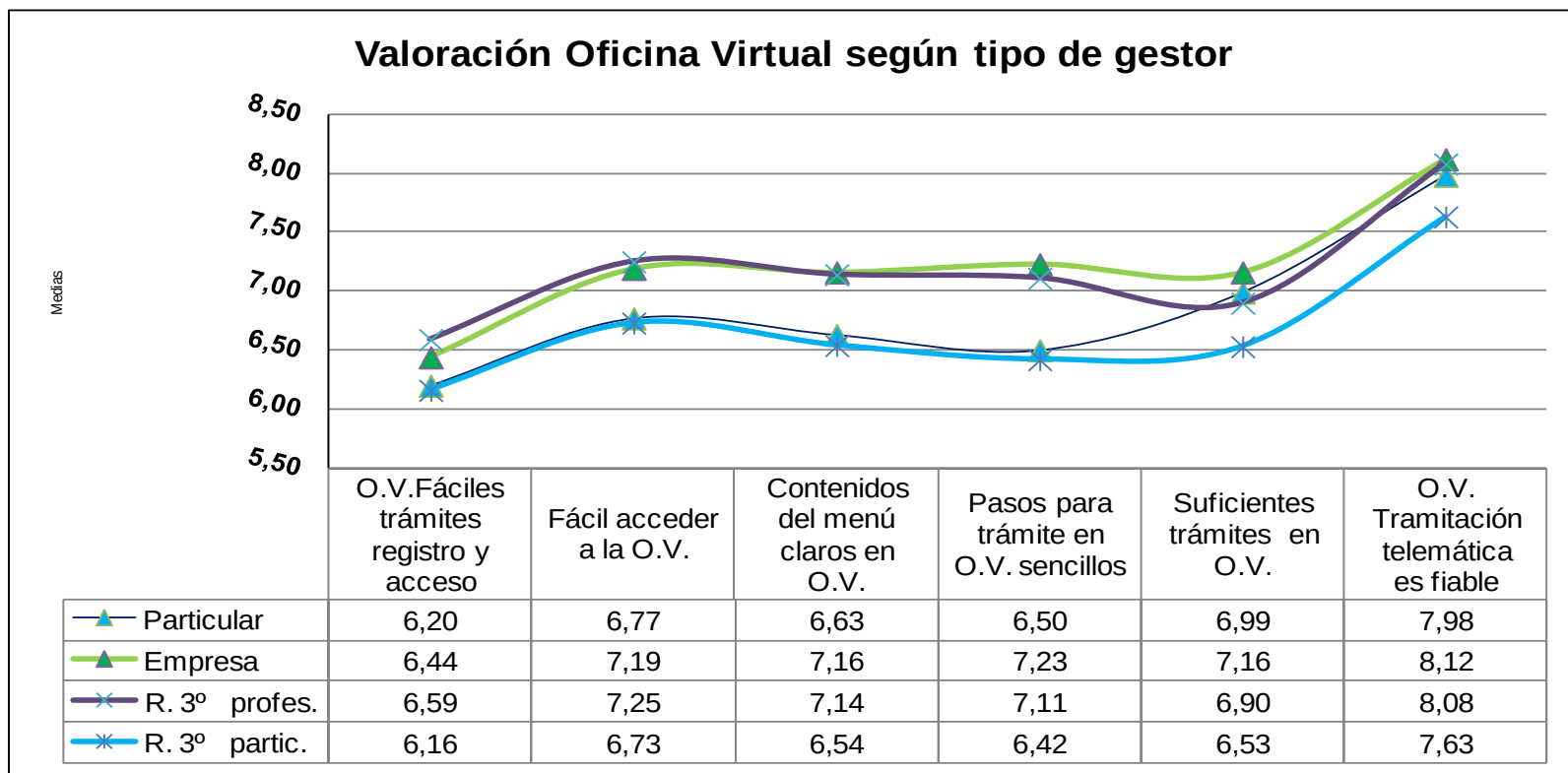
## Valoración del Servicio – Evolución 2012-2016 de la Oficina Virtual



*Dentro de unas diferencias escasas, la evolución más positiva de la Oficina Virtual se produce en la suficiencia de los trámites a los que se puede acceder, ítem en el que se supera un poco el dato de 2014 y se logra un avance de 32 centésimas respecto de 2012.*

*En 2016 también marca un máximo –por tres centésimas- la fiabilidad de la tramitación telemática, que es además el aspecto mejor valorado.*

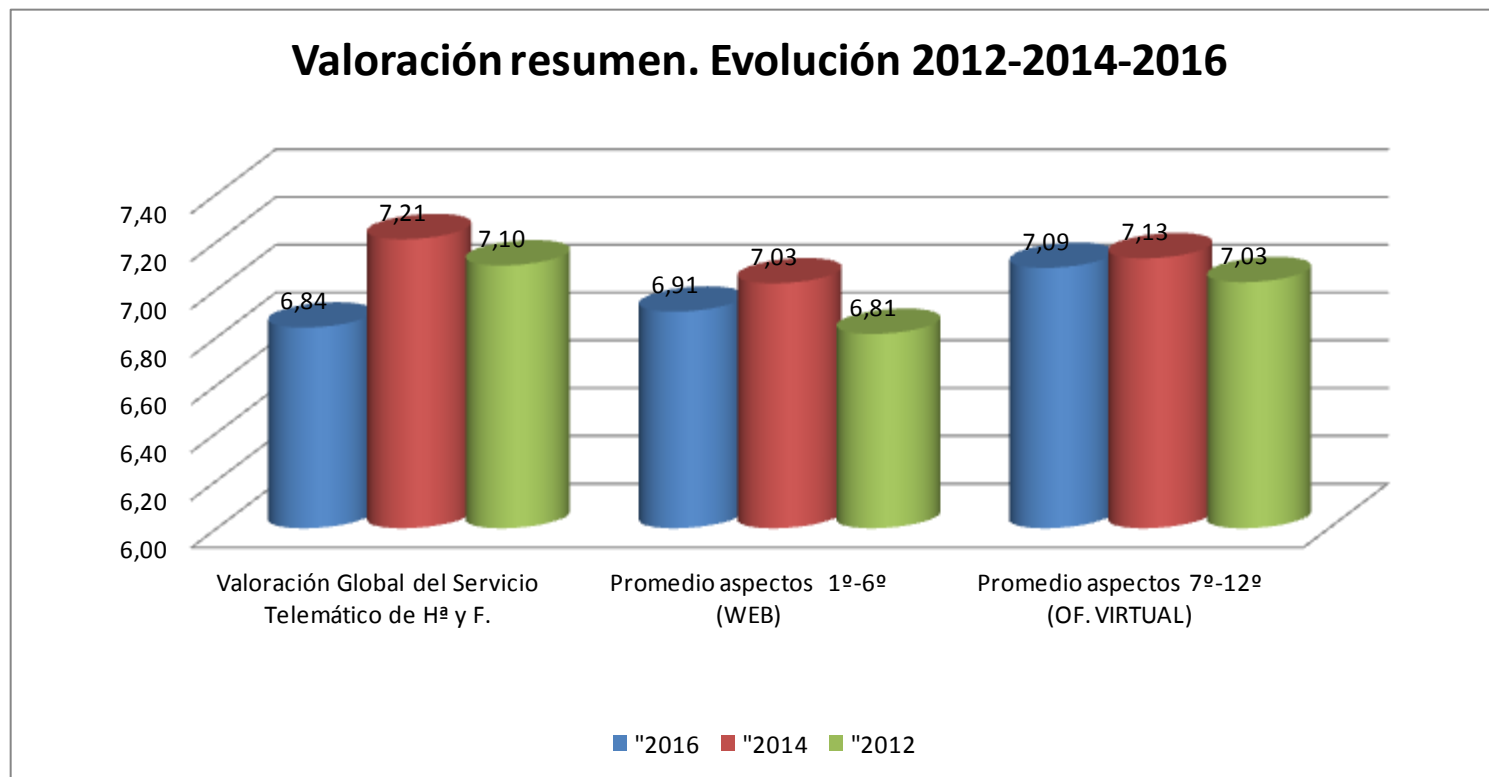
## Valoración del Servicio Telemático– Oficina Virtual según tipo de gestor



Representantes profesionales y empresas mantienen unos trazados muy similares, que solamente se separan un poco en el ítem que habla de la suficiencia de los trámites disponibles.

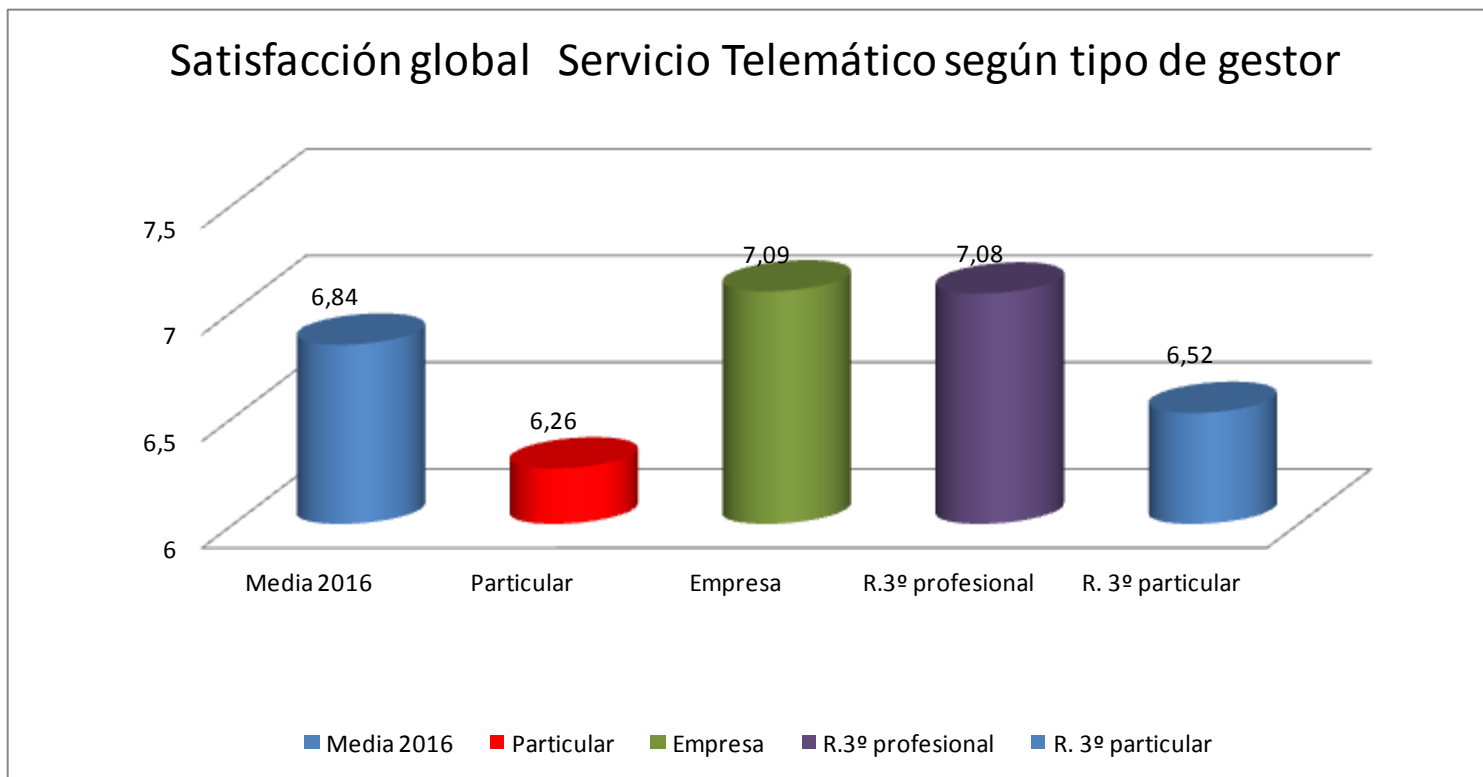
En este caso son los/as representantes particulares quienes van marcando los mínimos, de manera especial en los dos últimos aspectos testados.

## Valoración del Servicio (Global) – Evolución 2012-2016



*La Oficina Virtual mantiene unos estándares altos en los tres períodos y además sufre menos altibajos que la valoración global de la Web y la valoración global del Servicio Telemático.*

## Servicio Telemático. – Satisfacción global según tipo de gestor

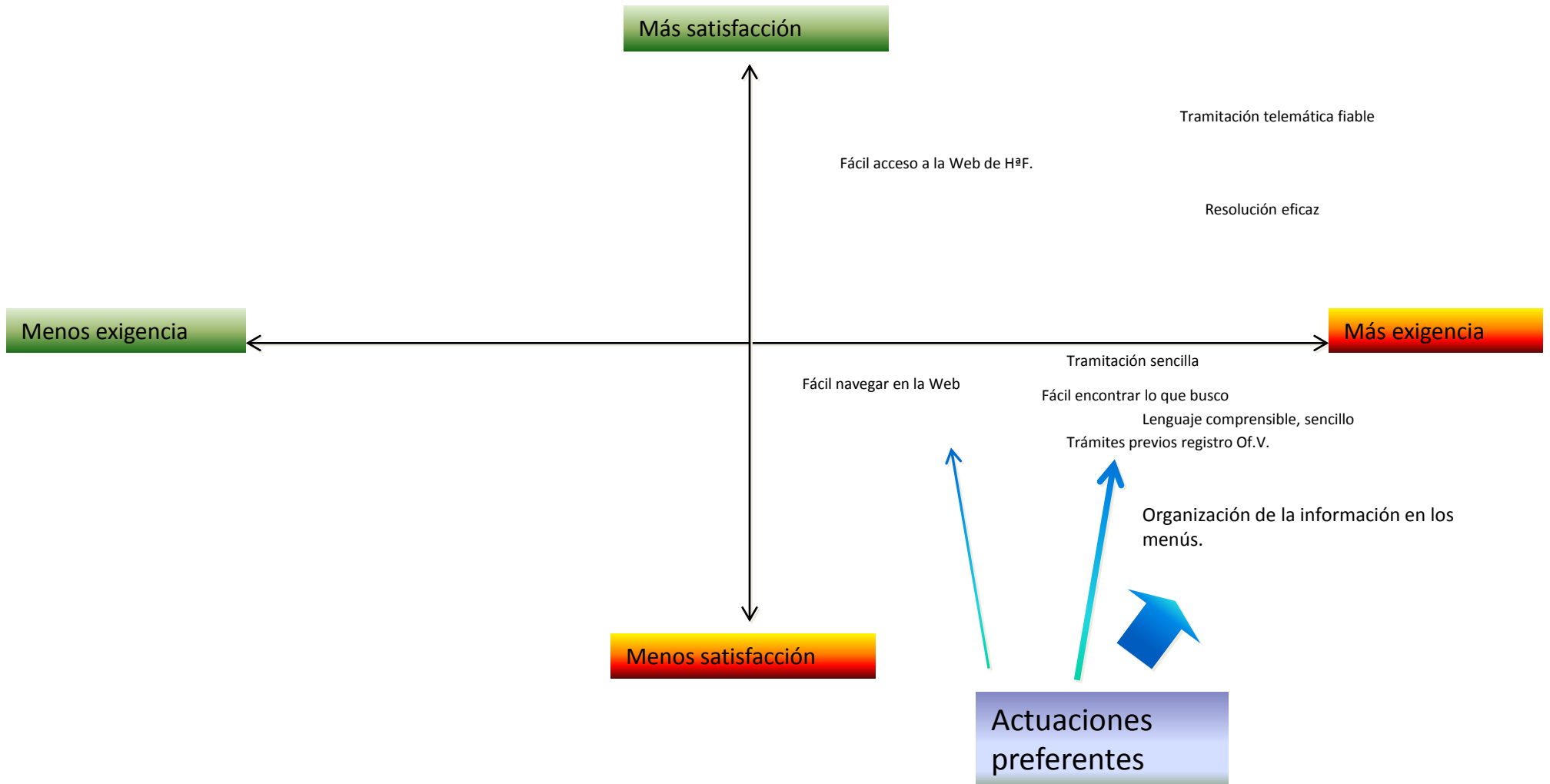


*La valoración global del Servicio Telemático de Hacienda Foral es liderada por representantes profesionales y empresas.*

## Servicio Telemático. – *Otros segmentos*

- ✓ **Nivel como internauta:** Los/as internautas expertos/as son quienes mantiene una postura más crítica en sus valoraciones.
- ✓ **Tipo de usuario/a:** Empresas y representantes profesionales, por lo general, marcan los máximos en las valoraciones.
  - ✓ Los resultados de esta segmentación reproducen los de anteriores controles, por lo tanto son estables en el tiempo. Quienes utilizan más habitualmente el Servicio Telemático, mejores valoraciones otorgan al mismo.
- ✓ La **edad** no marca grandes diferencias en las puntuaciones.
  - ✓ Hay un pequeño grupo de usuarios/as menores de 25 años que puntúa todos los ítems mucho peor que el resto, pero el escaso tamaño de dicha sub-muestra hace que sean dudosos estos datos.
- ✓ Por **sexo**: Las mujeres valoran mejor casi todos los ítems, con diferencias del orden de 30 centésimas respecto de los hombres.

# Actuación preferente



## Servicio Telemático: Comentarios y sugerencias

- ✓ Un 73% no aporta sugerencias de mejora del Servicio Telemático.
  - ✓ El dato es muy similar en todos los tramos de edad superiores a 24 años.
  - ✓ Los/as menores de 25 años (recordemos que son los/as menos satisfechos/as) aportan mayor proporción de sugerencias de mejora. Concretamente, un 40% aporta al menos una idea.
- ✓ Entre quienes sí realizan sugerencias (813 casos), las principales son la mayor sencillez de los menús, lenguaje más claro y corregir problemas con Java.