



MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN SERVICIOS DE LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA

**ATENCIÓN
PRESENCIAL**

**801 ENTREVISTAS
PERSONALES (e=±3,5%)**

*500 BILBAO
301 OFICINAS
DESCENTRALIZADAS
(BARAKALDO, GETXO,
GERNIKA)*

**FECHA DE CAMPO:
JUNIO 2018**

**ATENCIÓN
TELEFÓNICA**

**700 ENTREVISTAS
TELEFÓNICAS (e=±3,8%)**

MUESTRO ALEATORIO DE PERSONAS USUARIAS DE ESTE SERVICIO

**FECHA DE CAMPO:
MAYO-JUNIO 2018**

**ATENCIÓN
TELEMÁTICA**

**3.133 ENTREVISTAS ON LINE
(e=±1,8%)**

**FECHA DE CAMPO:
JUNIO 2018**

**ATENCIÓN
PRESENCIAL**

**801 ENTREVISTAS
PERSONALES (e=±3,5%)**

500 BILBAO
301 OFICINAS
DESCENTRALIZADAS
(BARAKALDO, GETXO,
GERNIKA)

**FECHA DE CAMPO:
JUNIO 2018**

**ATENCIÓN
TELFÓNICA**

**700 ENTREVISTAS
TELFÓNICAS (e=±3,8%)**

MUESTRO ALEATORIO DE PERSONAS USUARIAS DE ESTE SERVICIO

**FECHA DE CAMPO:
MAYO-JUNIO 2018**

**ATENCIÓN
TELEMÁTICA**

**3.133 ENTREVISTAS ON LINE
(e=±1,8%)**

**FECHA DE CAMPO:
JUNIO 2018**



A. –PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial

A.2. El Servicio de Atención ideal

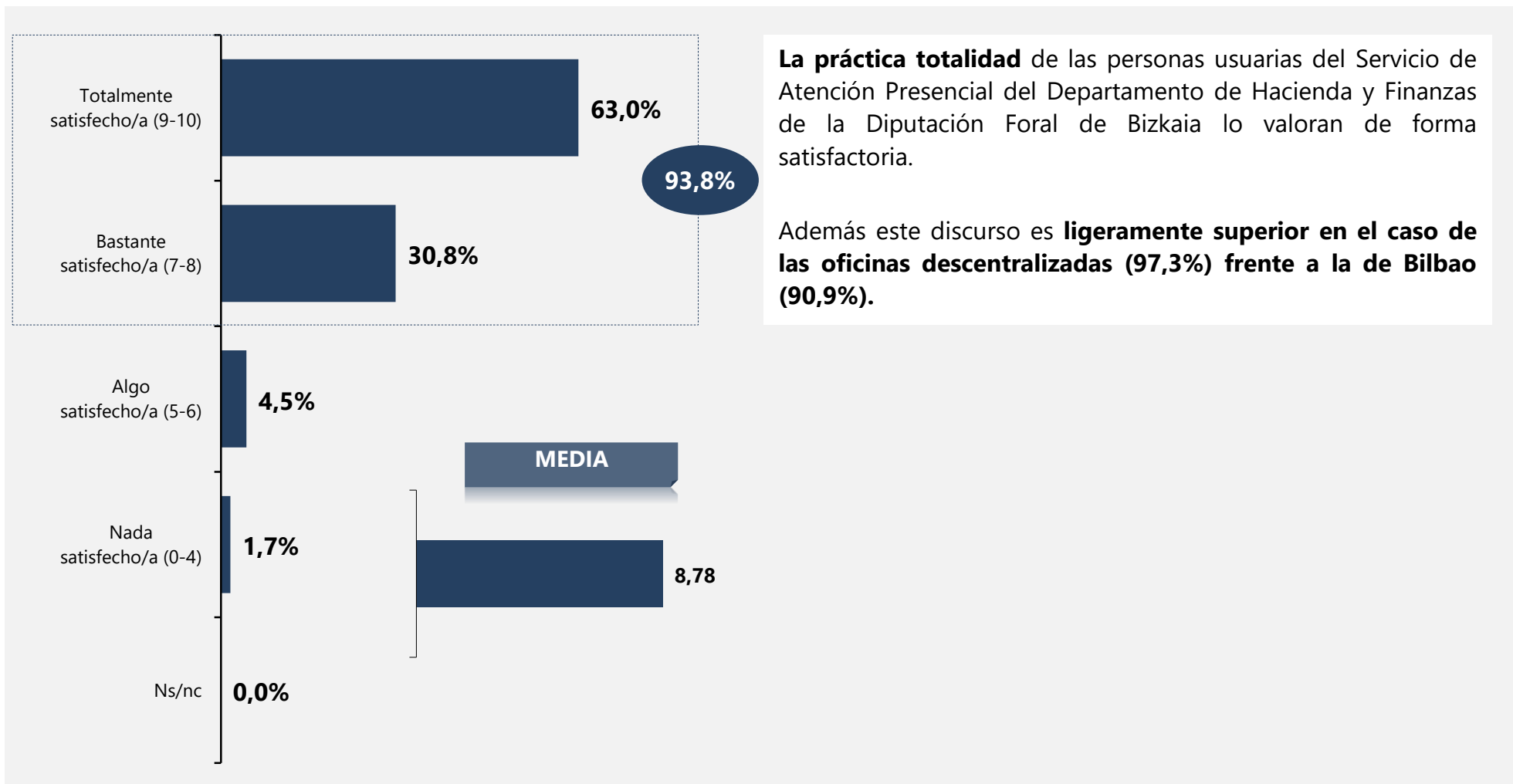
A.3. Hábitos y usos en torno a la visita

A.4. La recomendación

A.5. Consideraciones finales

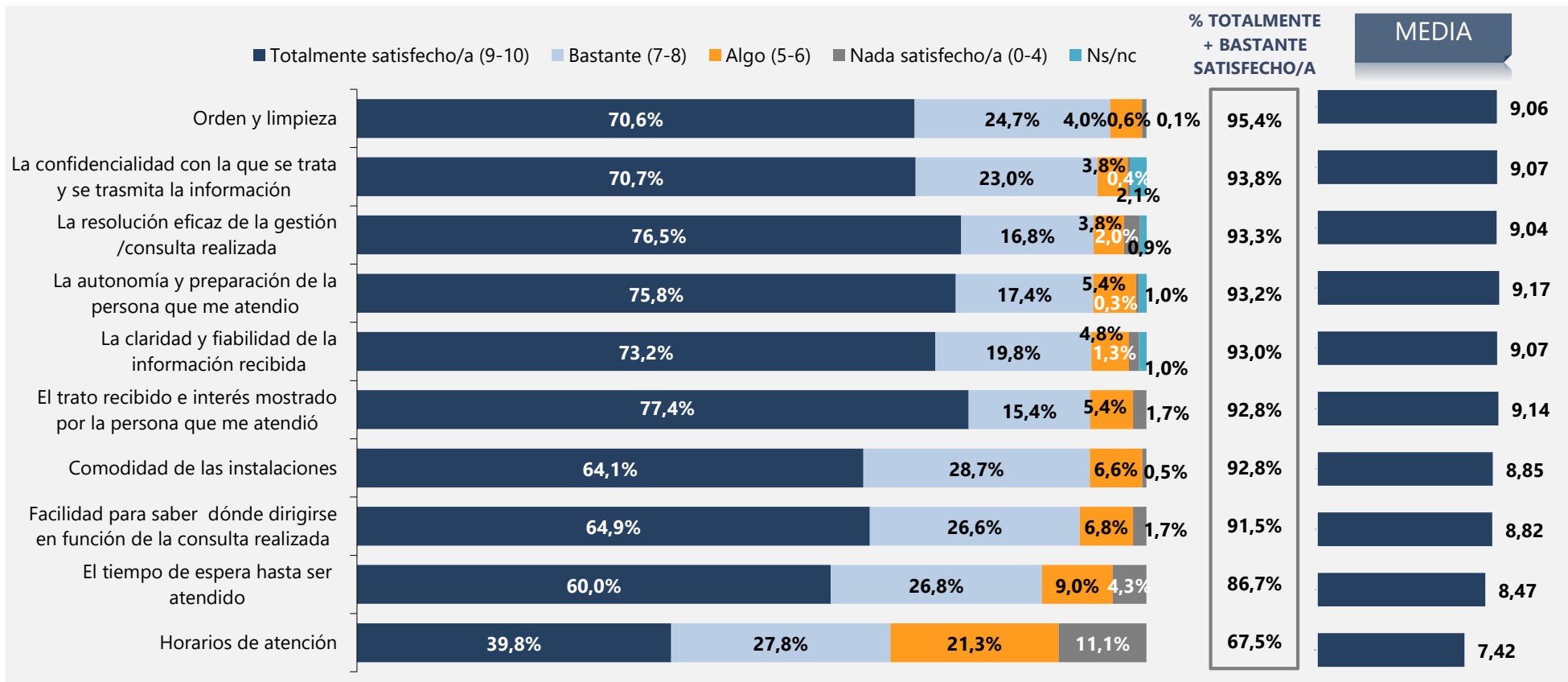
A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial (Satisfacción espontánea/inicial)

¿EN QUÉ MEDIDA SE ENCUENTRA VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.1)



A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial (Satisfacción pormenorizada)

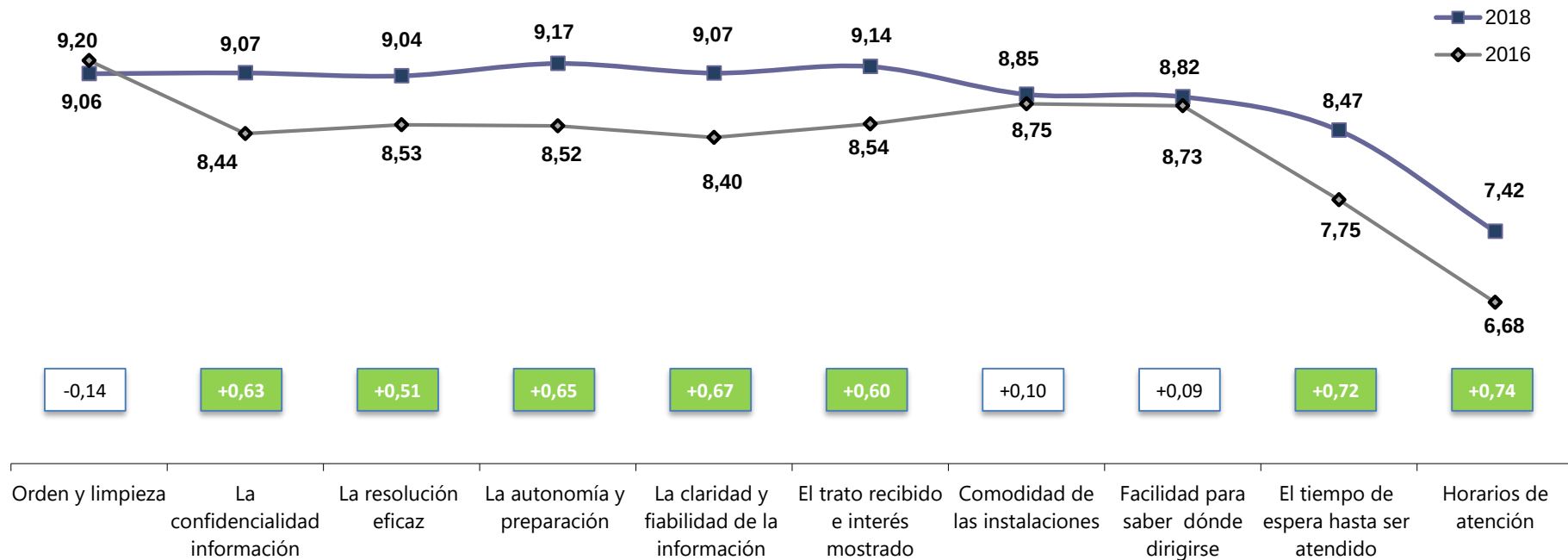
VALORACIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL (P.2)



La valoración otorgada a la práctica totalidad de los aspectos analizados se sitúa en niveles de excelencia (por encima del 90% de satisfacción), siendo los horarios de atención el único de los ítems que, aunque con porcentajes de satisfacción destacados, no alcanza el 70%.

A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial (Satisfacción pormenorizada)

ANÁLISIS EVOLUTIVO DE LA VALORACIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL (P.2)



La práctica totalidad de los parámetros analizados recogen una **evolución positiva** respecto al periodo precedente, a excepción del referido al orden y la limpieza. Esta evolución se refleja también en el **promedio de las puntuaciones (+0,46)**.

La **evolución es más destacada** respecto a la confidencialidad de la información, la autonomía y preparación del personal, la fiabilidad de la información facilitada, el trato recibido, el tiempo de espera hasta ser atendido y los horarios de atención.

PROMEDIO DE LOS DIFERENTES ASPECTOS

AÑO 2.018

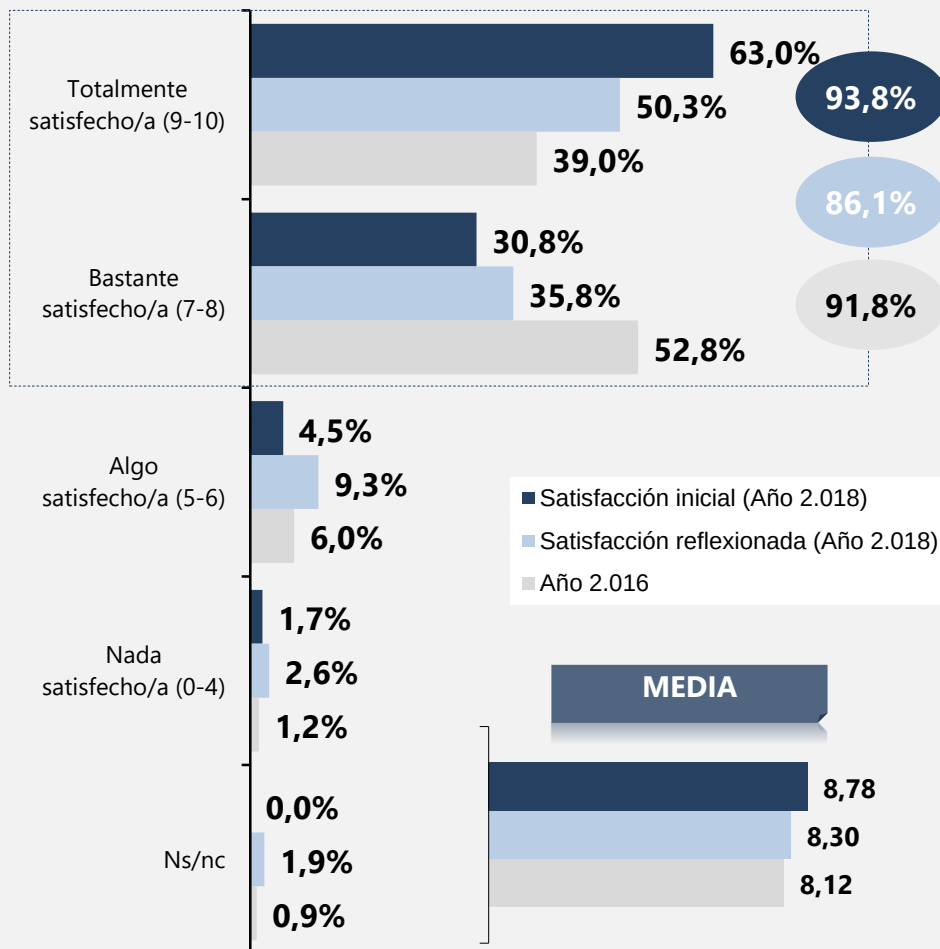
8,81

AÑO 2.016

8,35

A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial (Satisfacción inicial, reflexionada y evolución)

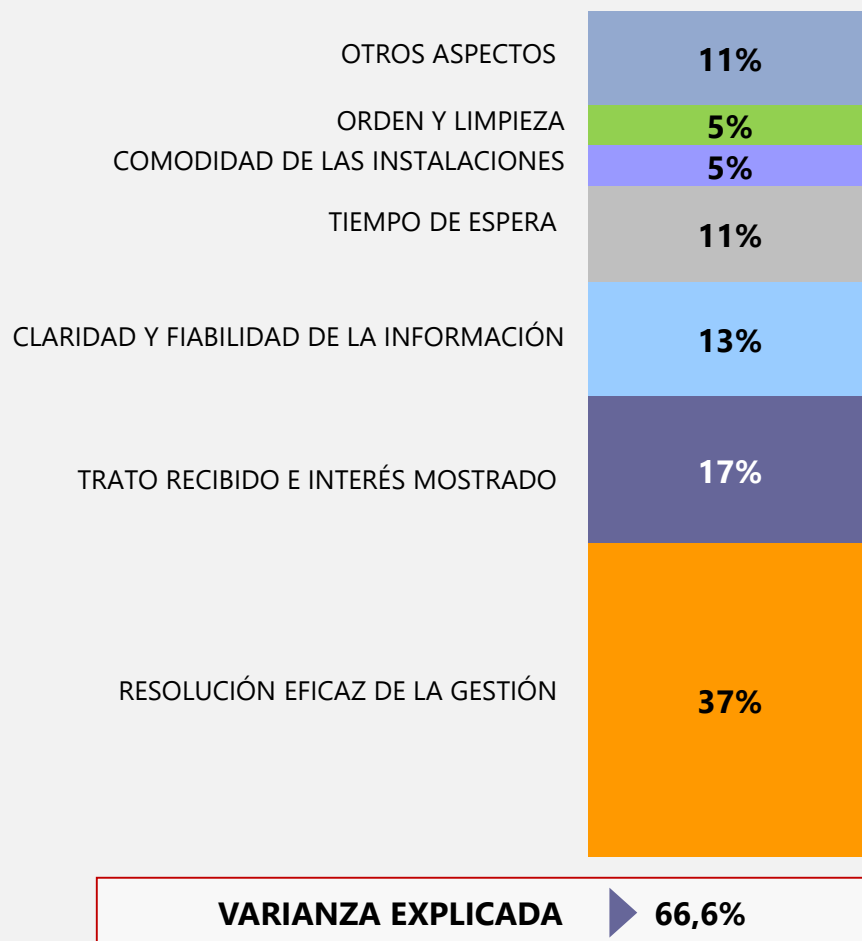
¿EN QUÉ MEDIDA SE ENCUENTRA VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.1 y 12)



Si comparamos ambas satisfacciones respecto a la obtenida en el estudio precedente podemos apreciar cómo aun cuando porcentualmente se mantiene estable, la "calidad interna" de la satisfacción aumenta de forma considerable.

Destacado incremento de la calidad de las personas que se muestran satisfechas respecto al servicio ofrecido.

A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial (Análisis de contribución)



El análisis de contribución pone de manifiesto cómo los aspectos que en mayor medida contribuyen a explicar la satisfacción con la atención ofrecida en las Oficinas del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia son la **resolución eficaz de la consulta/gestión que originó la visita, el trato e interés mostrado, así como la claridad y fiabilidad de la información y el tiempo de espera.**

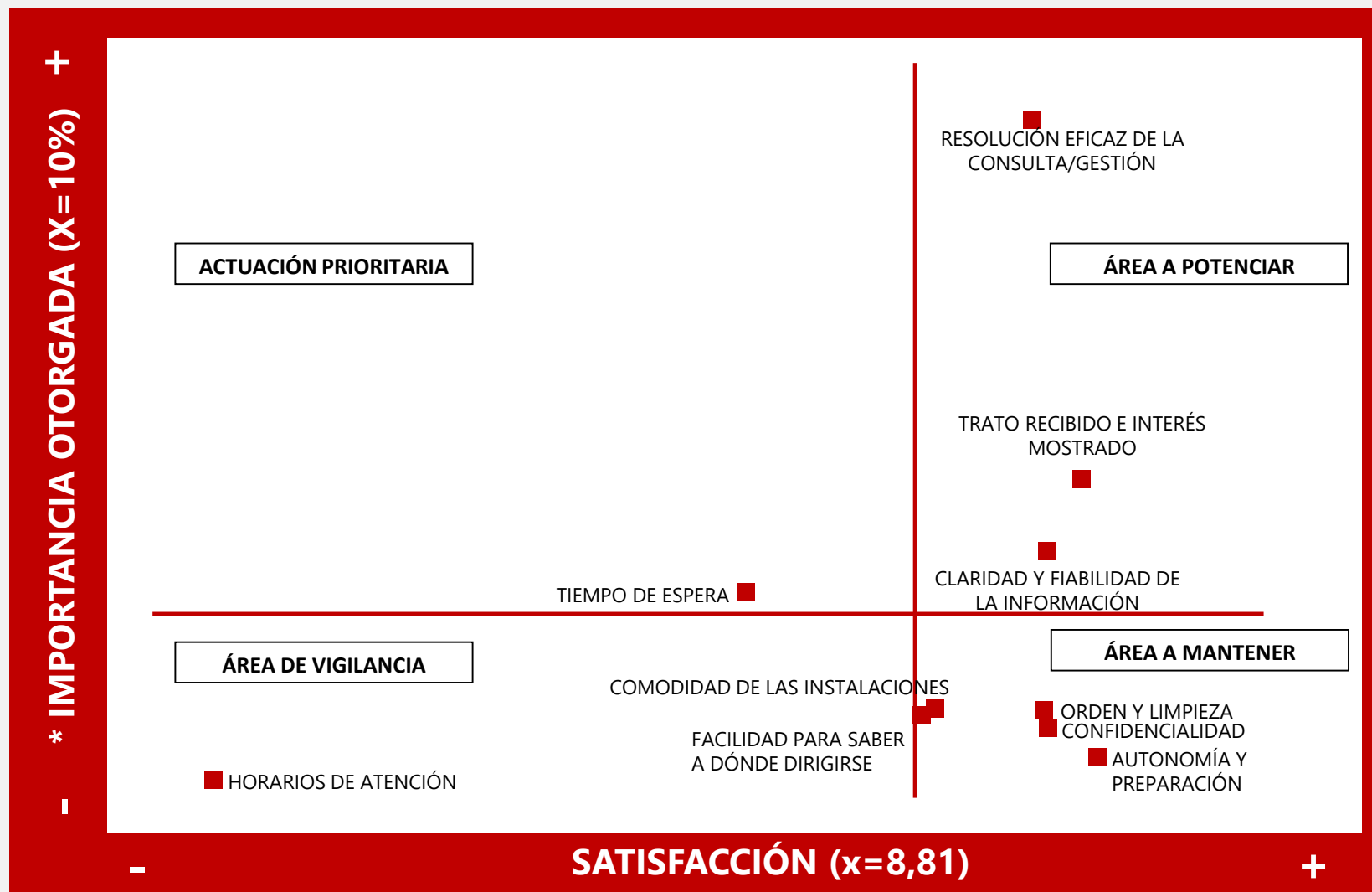
En este caso, la varianza explicada, es decir, el **porcentaje de satisfacción que logramos explicar** con estas variables es casi del **70%**.

A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial (Análisis de contribución)

Y una vez conocida la contribución de cada uno de los diferentes aspectos analizados de forma pormenorizada, es decir, la importancia estimada de cada uno de ellos, el cruce con la satisfacción otorgada a cada uno de los parámetros nos ofrece:

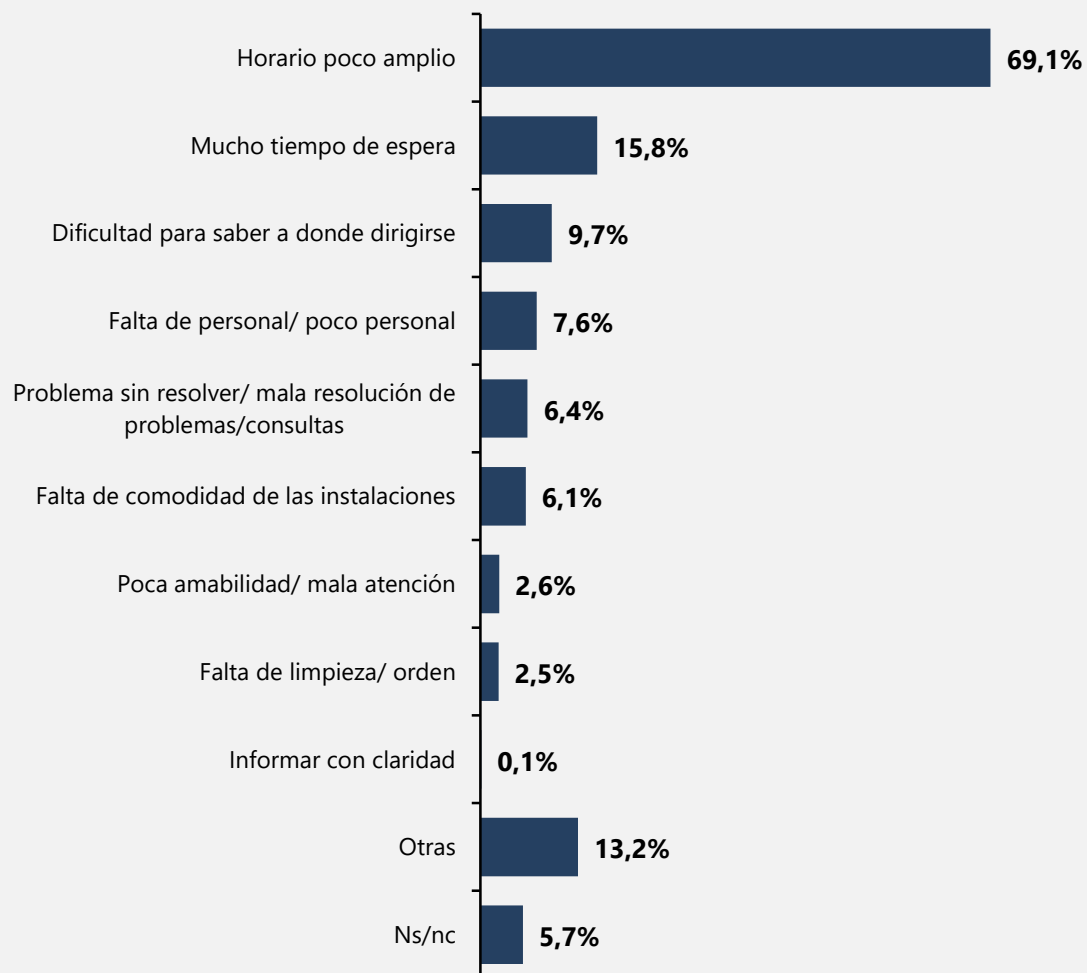
+ IMPORTANCIA OTORGADA		
	-	+
	Satisfacción	
	-	+
	Aspectos de actuación prioritaria ya que su importancia resulta destacada (por encima del promedio) y sus niveles de satisfacción son discretos (por debajo del promedio).	Aspectos a potenciar ya que tanto la importancia como la satisfacción se encuentran por encima de su respectivo promedio.
	A vigilar, tanto la importancia como la satisfacción se encuentran por debajo de su promedio, son aspectos a vigilar en previsión de su incremento de la importancia.	A mantener, aunque su importancia no resulta actualmente destacada su satisfacción es elevada, por encima del promedio.

A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial (Análisis de contribución)



A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial (Análisis de contribución)

¿A QUÉ SE DEBE ESTA MALA VALORACIÓN EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS? (P.3)*



Entre quienes valoran de forma negativa alguno de los parámetros analizados con anterioridad podemos apreciar cómo el aspecto que se menciona en mayor medida hace referencia a **la ampliación del horario**, siendo este porcentaje **muy similar** al del estudio precedente (**68,8%**).

Otros aspectos destacados pero con un menor porcentaje de menciones hace referencia a:

El tiempo de espera.

Y en menor medida, **la dificultad para saber a dónde dirigirse.**

Por término medio cada persona entrevistada menciona 1,4 motivos de insatisfacción con el servicio prestado.



- A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial
- A.2. El Servicio de Atención ideal**
- A.3. Hábitos y usos en torno a la visita
- A.4. La recomendación
- A.5. Consideraciones finales

A.2. El Servicio de Atención ideal

¿QUÉ TRES CARACTERÍSTICAS O REQUISITOS DEBERÍA REUNIR EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA PARA OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD? (P.4)*

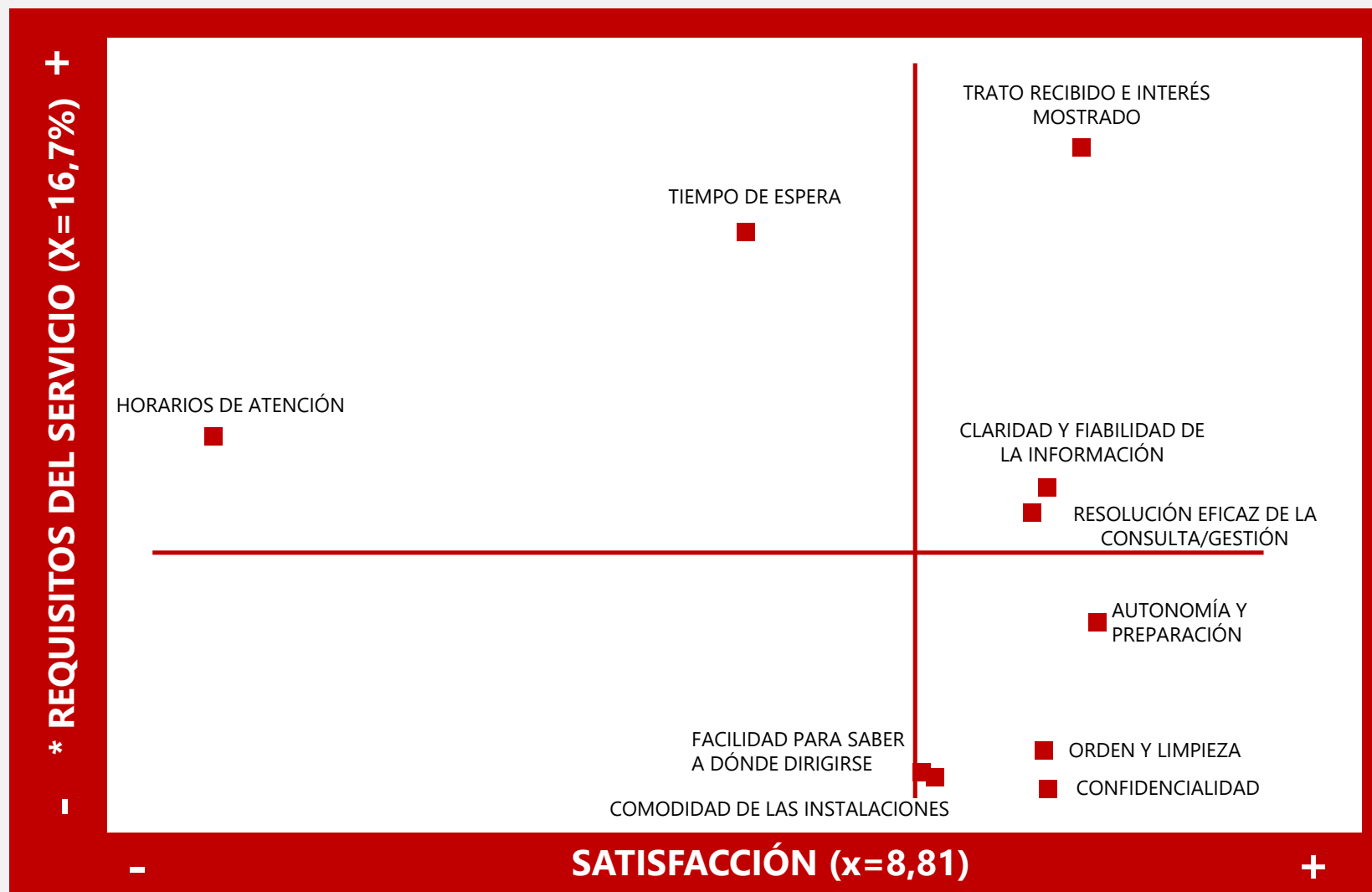


Las principales características que, a juicio de las personas entrevistadas, debería reunir el servicio de atención son:

En primer lugar, el trato y amabilidad de las personas que atienden las consultas, así como el tiempo de espera hasta el momento de ser atendido.

En un segundo plano se sitúan la amplia disponibilidad de horarios, la claridad/fiabilidad de la información y la resolución eficaz de la consulta, junto a la profesionalidad de quien la atiende.

A.2. El Servicio de Atención ideal



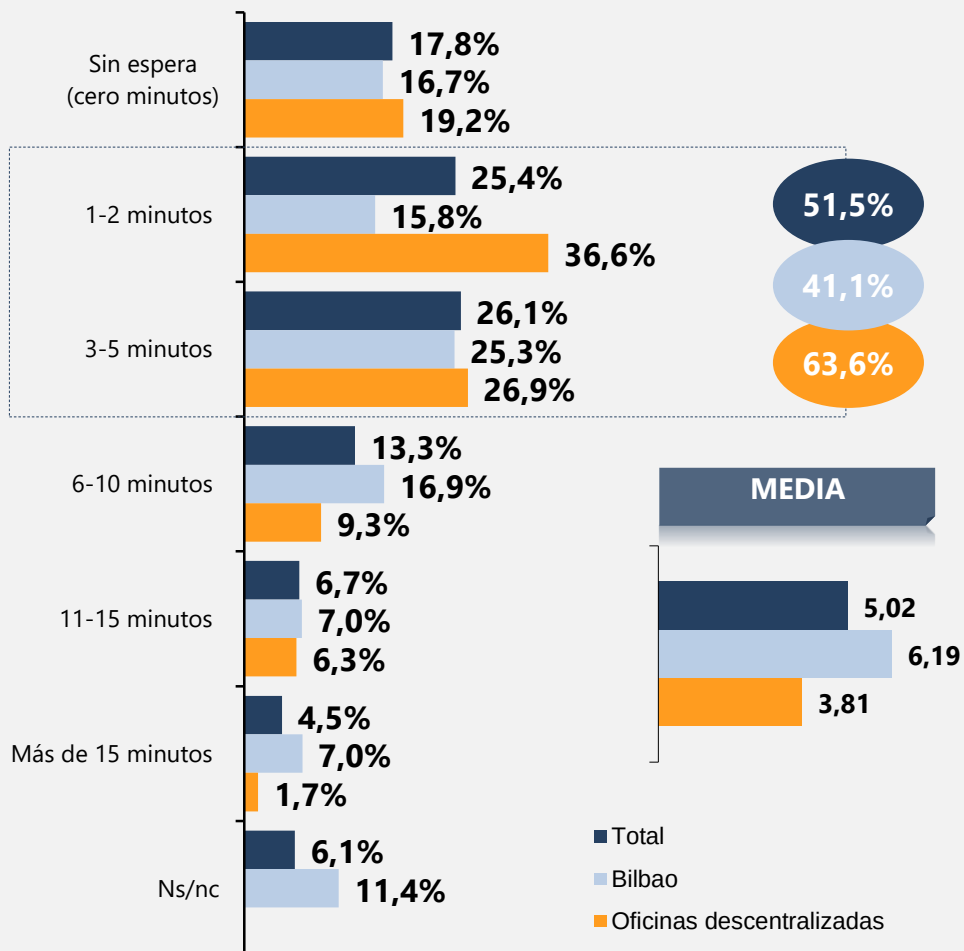
* Estos datos hacen referencia a la P.4 "¿Qué tres características o requisitos debería reunir el servicio de Atención del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia para ofrecer un servicio de calidad?"



- A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial
- A.2. El Servicio de Atención ideal
- A.3. Hábitos y usos en torno a la visita**
- A.4. La recomendación
- A.5. Consideraciones finales

A.3. Hábitos y usos en torno a la visita

¿CUÁNTO TIEMPO HA ESPERADO HASTA SER ATENDIDO? (P.5)

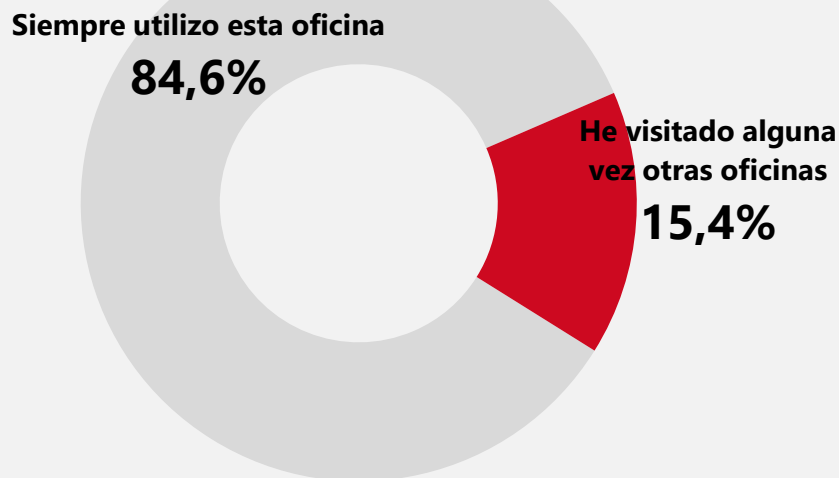


Si nos fijamos en los tiempos de espera manifestados por las personas entrevistadas podemos apreciar cómo algo menos de una de cada cinco reconoce no haber esperado nada, mientras que la mitad menos de 5 minutos.

El tiempo medio de espera se duplica en Bilbao frente al recogido por el resto de las oficinas descentralizadas.

A.3. Hábitos y usos en torno a la visita

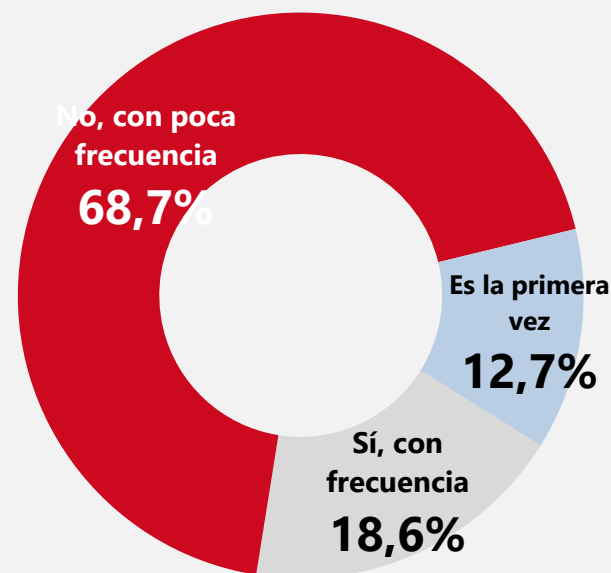
¿UTILIZA SIEMPRE ESTA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA O HA REALIZADO GESTIONES ALGUNA VEZ EN OTRAS OFICINAS? (P.6)



La mayoría utilizan siempre la misma oficina, destacando la elevada fidelidad a la misma, en el caso de Bilbao frente al del resto de oficinas descentralizadas.

En la toma de datos precedente este porcentaje alcanzaba, para el conjunto de las personas entrevistadas, el 79,5%, incrementándose ligeramente respecto a 2.016.

¿VISITA CON FRECUENCIA ESTA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA PARA REALIZAR GESTIONES? (P.7)

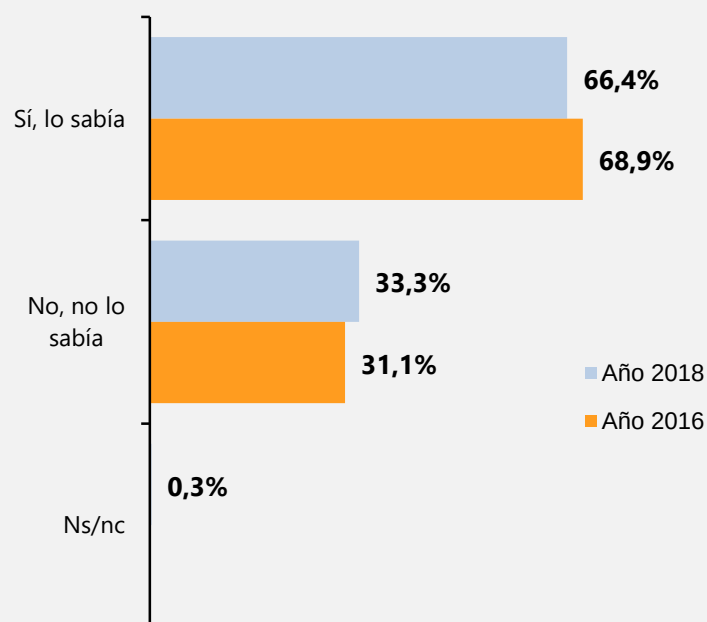


Dos de cada tres personas reconocen que visitan la oficina con poca frecuencia. En 2.016 este porcentaje era del 73,4% por lo **que se mantiene prácticamente estable**.

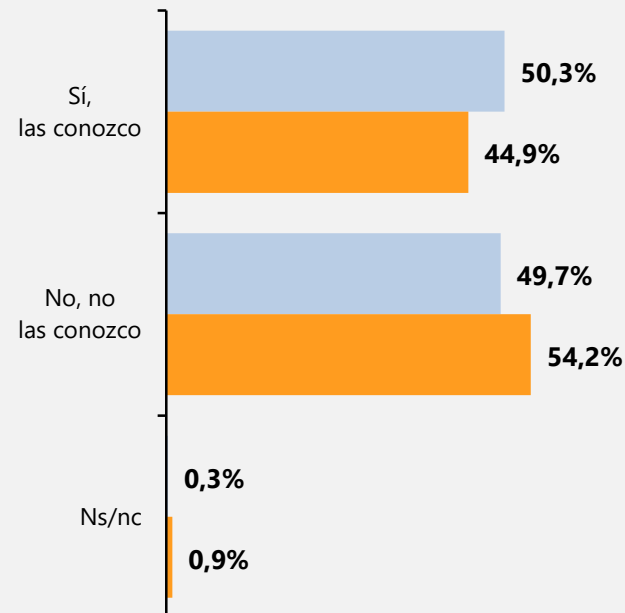
El hecho de que la visita a la oficina responda a una consulta/gestión de un particular o de una empresa condiciona y determina, en gran medida, el resultado de la misma.

A.3. Hábitos y usos en torno a la visita

¿SABE QUE EL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA TIENE OFICINAS EN OTROS MUNICIPIOS DE BIZKAIA? (P.8A)



¿CONOCE LAS GESTIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR EN ESTAS OFICINAS COMARCALES? (P.8B)



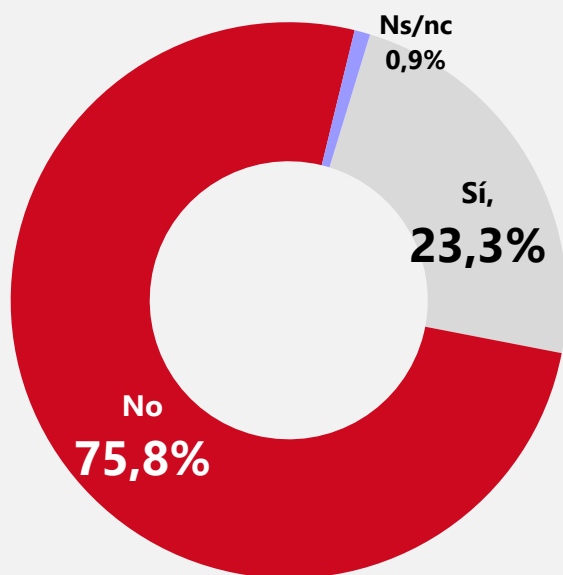
Dos de cada tres personas usuarias de la oficina de Bilbao **afirman conocer la existencia de otras oficinas** del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia en otros municipios de Bizkaia. Este porcentaje **se mantiene prácticamente estable** respecto al recogido en la toma de datos precedente.

Tomando como referencia quienes afirman conocer las oficinas descentralizadas, **la mitad** afirma **conocer las gestiones** que se pueden realizar en las mismas.

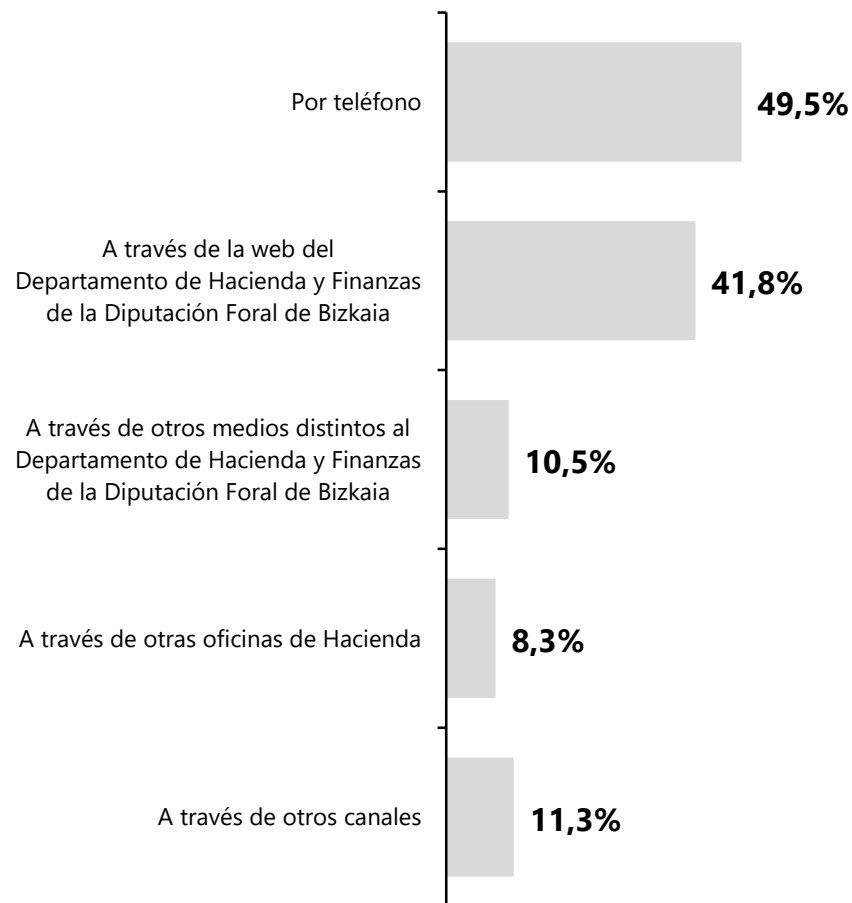
Sobre el conjunto de personas entrevistadas, **el 33% conoce tanto la existencia como las gestiones que se pueden realizar en estas oficinas, mientras que en 2.016 este porcentaje era del 31%.**

A.3. Hábitos y usos en torno a la visita

ANTES DE ACUDIR A ESTA OFICINA ¿HABÍA INTENTANDO PREVIAMENTE RESOLVER LA CONSULTA/GESTIÓN A TRAVÉS DE ALGÚN OTRO MEDIO? (P.9)
¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS? (P9.1) *

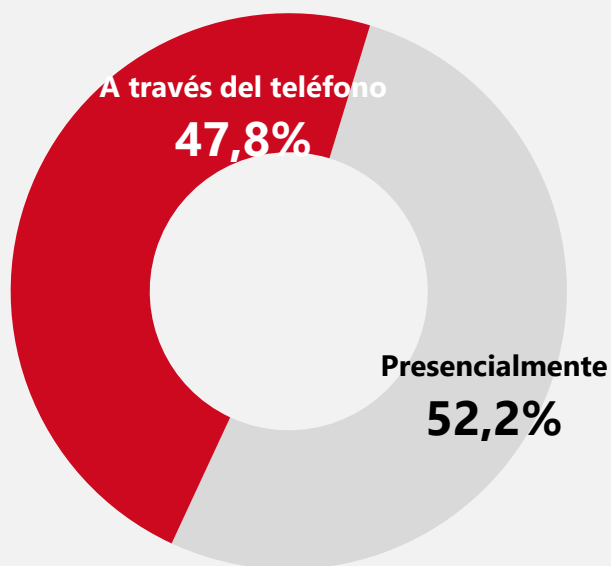


Una de cada cuatro personas consultadas reconoce que habían intentado resolver la duda o consulta anteriormente por algún otro medio, bien por teléfono o a través de la web del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Hacienda Foral de Bizkaia.



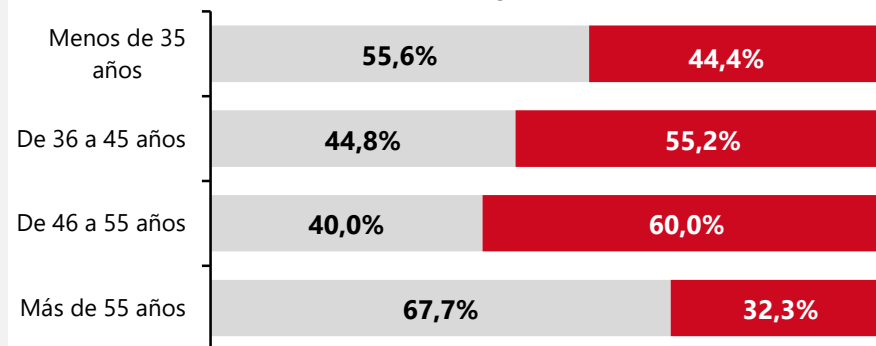
A.3. Hábitos y usos en torno a la visita

**SI EL TRÁMITE QUE HA VENIDO HOY A REALIZAR A ESTA OFICINA SE PUDIERA HACER DE FORMA TELEFÓNICA EN VEZ DE PRESENCIAL
¿CÓMO LO HUBIESE REALIZADO? (P9.3)**

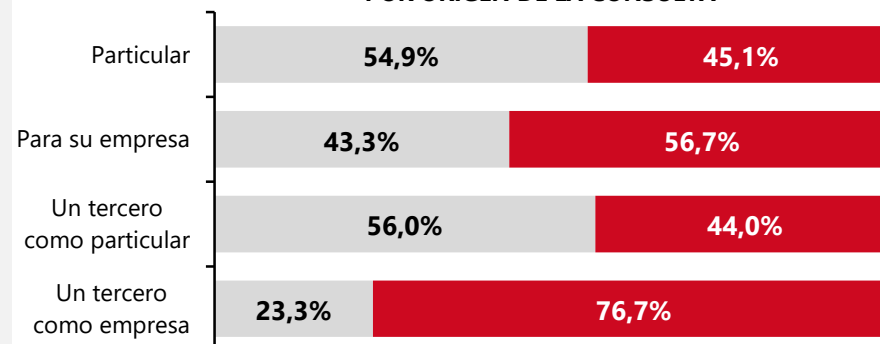


La mitad de las personas que han acudido a la oficina habrían realizado el actual trámite por teléfono si fuese posible frente a la otra mitad que muestra su preferencia por el canal presencial.

POR EDAD

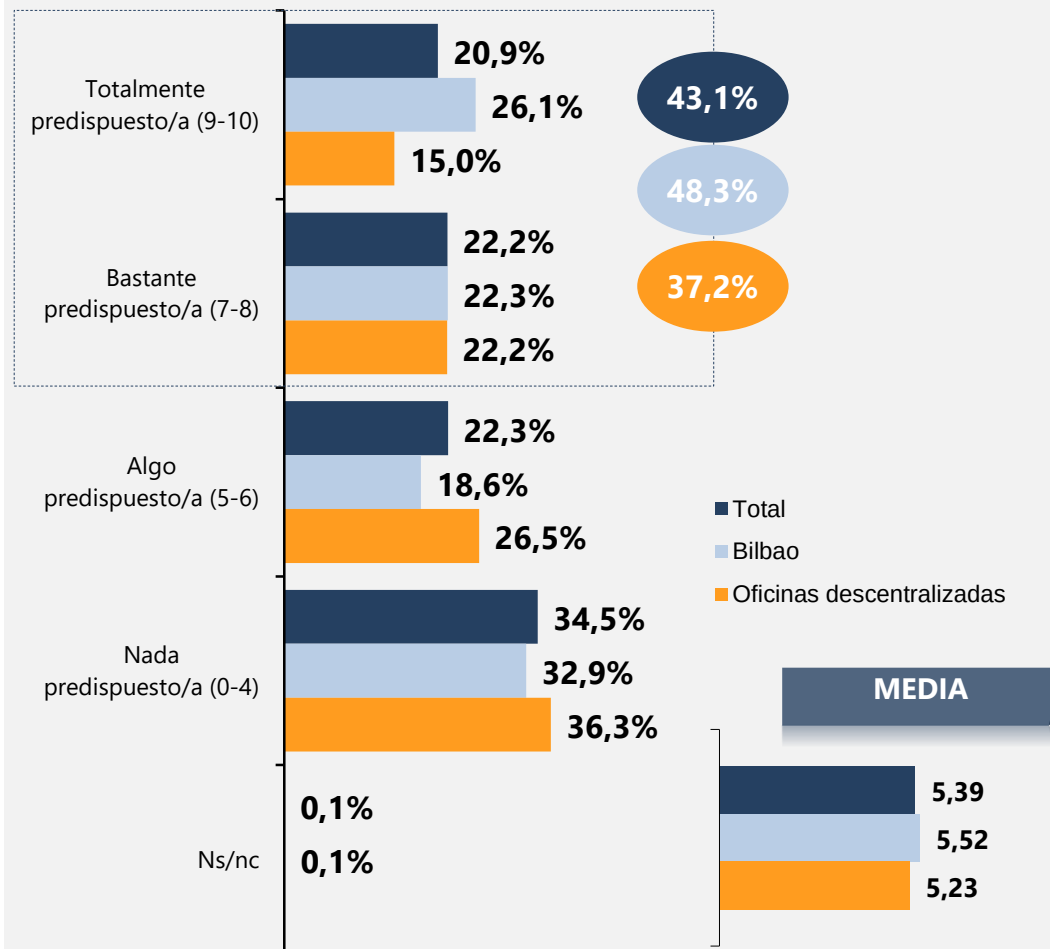


POR ORIGEN DE LA CONSULTA



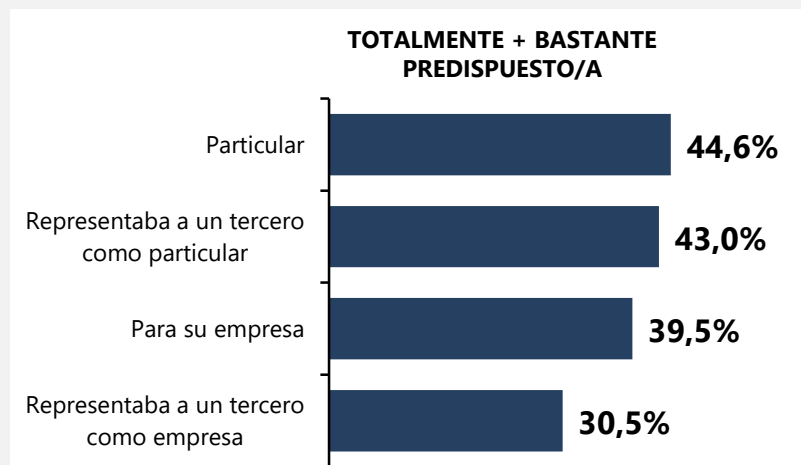
A.3. Hábitos y usos en torno a la visita

PARA EL TRÁMITE QUE HA VENIDO A REALIZAR HOY ¿EN QUÉ MEDIDA SE MUESTRA DISPUESTO A SER ATENDIDO CON CITA PREVIA? (P.9.3)



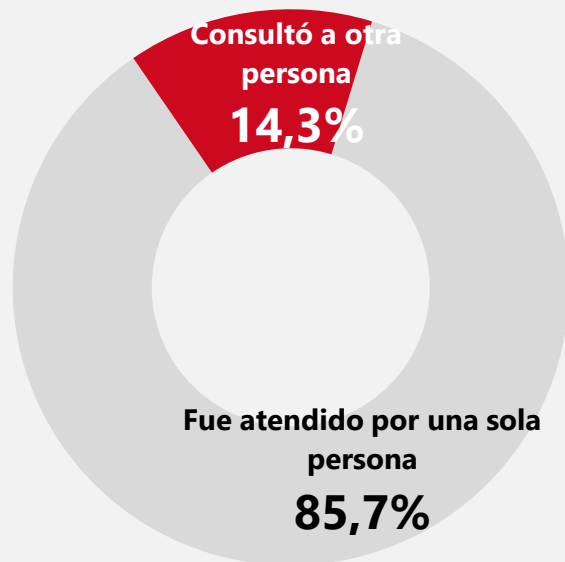
Casi la mitad de las personas entrevistadas se muestran **dispuestas a ser atendidas con cita previa**, mientras que **un tercio muestra un fuerte rechazo**.

El nivel de aceptación del sistema de cita previa es algo superior entre aquellas personas entrevistadas en **Bilbao y entre particulares**, aunque se mantiene un destacado porcentaje de rechazo.



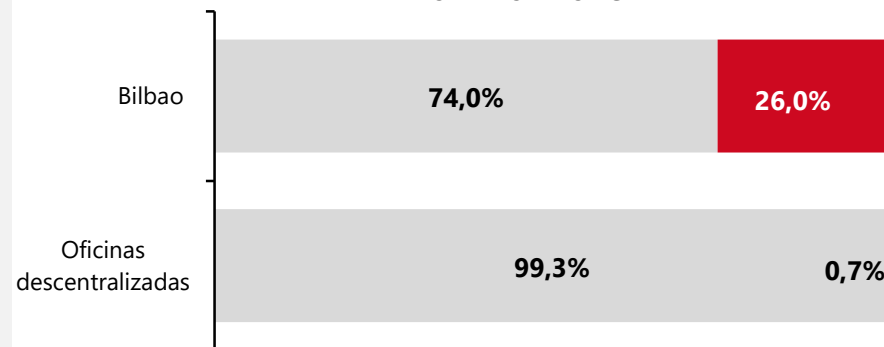
A.3. Hábitos y usos en torno a la visita

¿SU CONSULTA/GESTIÓN FUE ATENDIDA POR UNA SOLA PERSONA O HA TENIDO QUE CONSULTAR A OTRA PERSONA? (P.10)

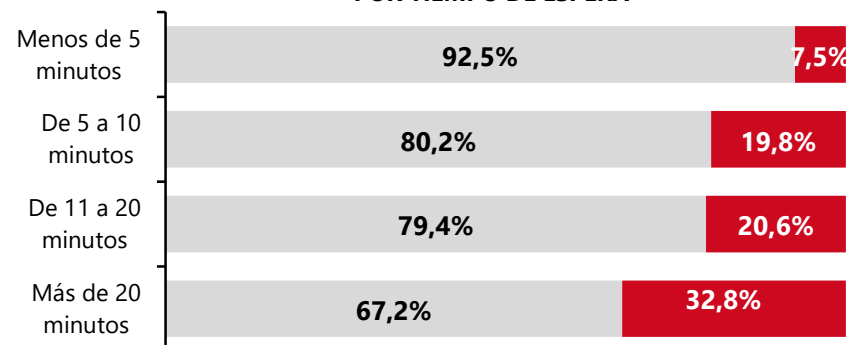


La mayoría de las personas fueron atendidas por **una sola persona**, siendo este aspecto más destacado en las oficinas descentralizadas, así como entre quienes tuvieron que esperar menos de diez minutos.

POR TIPO DE OFICINA

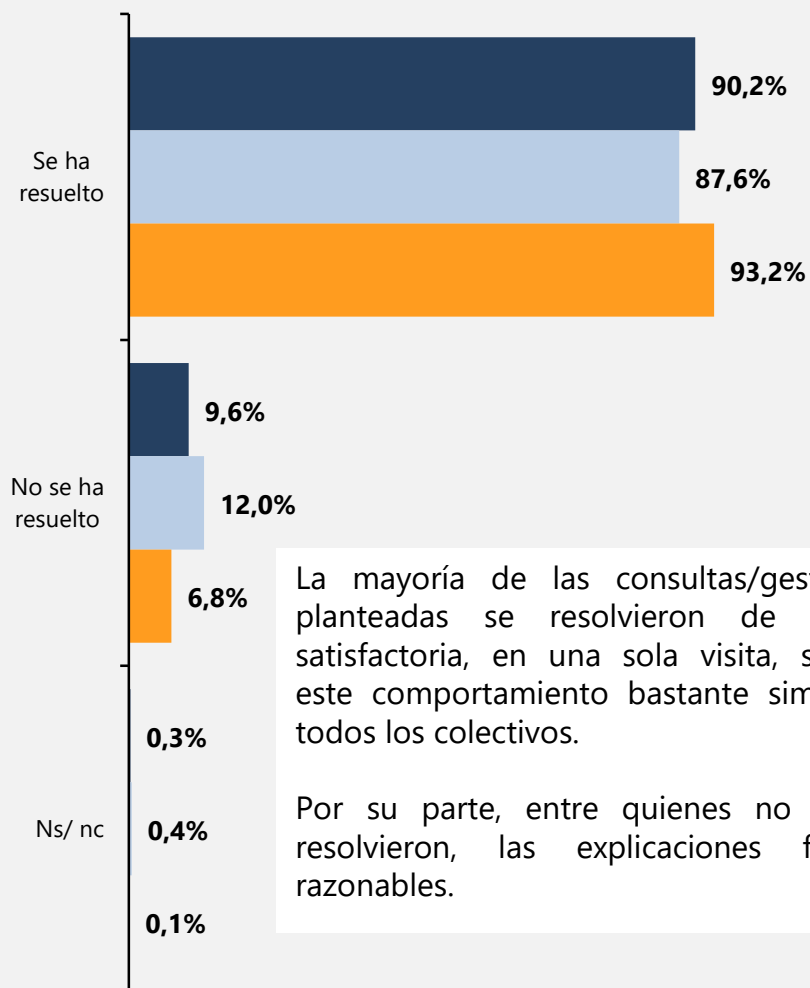


POR TIEMPO DE ESPERA



A.3. Hábitos y usos en torno a la visita

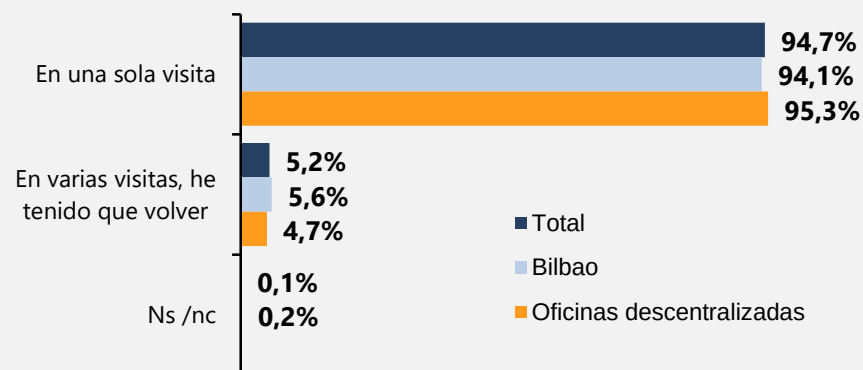
FINALMENTE, SU CONSULTA/GESTIÓN ... (P.11)



Base: Total de personas entrevistadas.

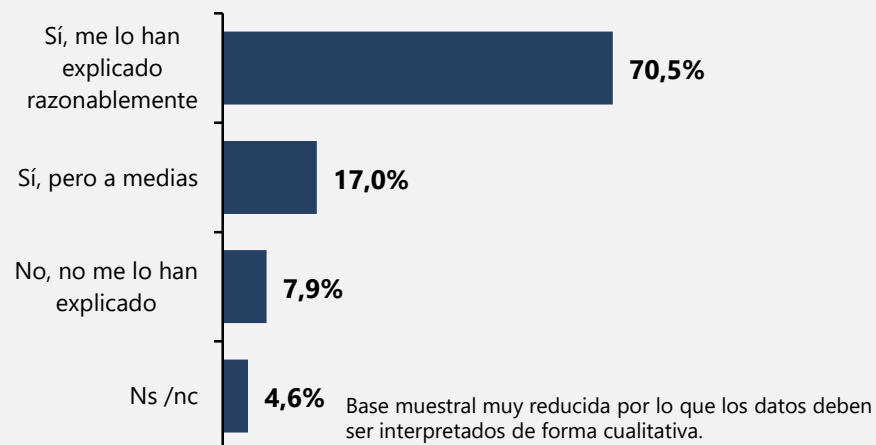
SU CONSULTA/GESTIÓN SE HA RESUELTO... (P.11a)

BASE: Se ha resuelto su consulta/gestión.



SU CONSULTA/GESTIÓN SE HA RESUELTO... (P.11a)

BASE: No se ha resuelto su consulta/gestión.

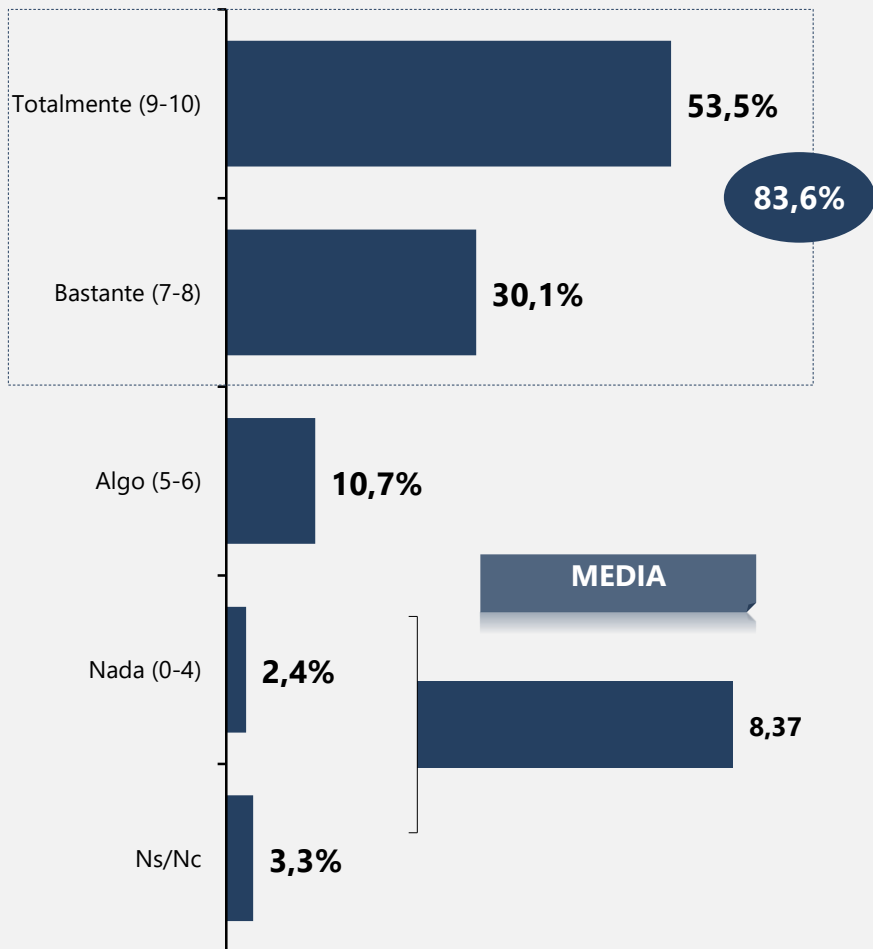




- A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial
- A.2. El Servicio de Atención ideal
- A.3. Hábitos y usos en torno a la visita
- A.4. La recomendación**
- A.5. Consideraciones finales

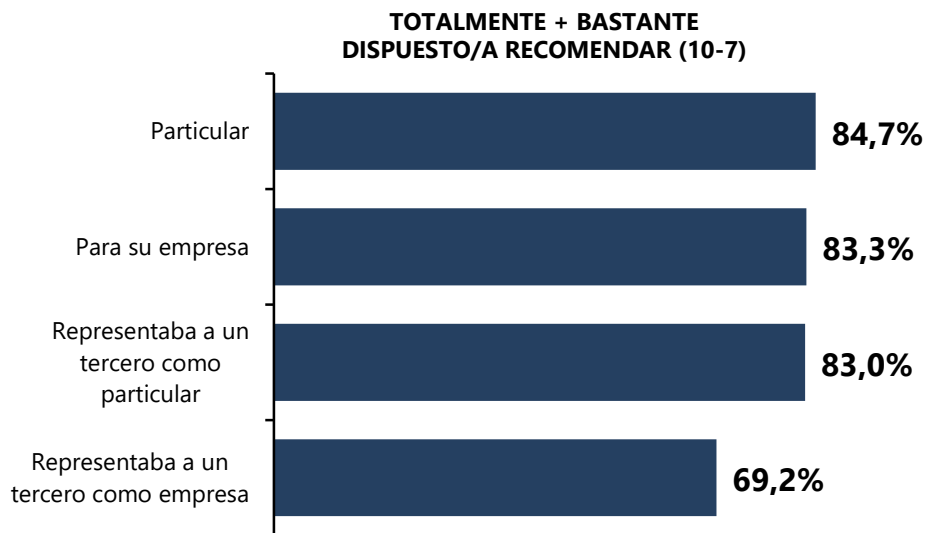
A.4. La recomendación

¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA A AMIGOS, COMPAÑEROS O FAMILIARES HACER USO DEL SERVICIO OFRECIDO POR EL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.13)



Más del 80% de las personas entrevistadas usuarias del Servicio de Atención Presencial lo recomendarían a otras personas, destacando quienes se sitúan en el ítem máximo de la escala.

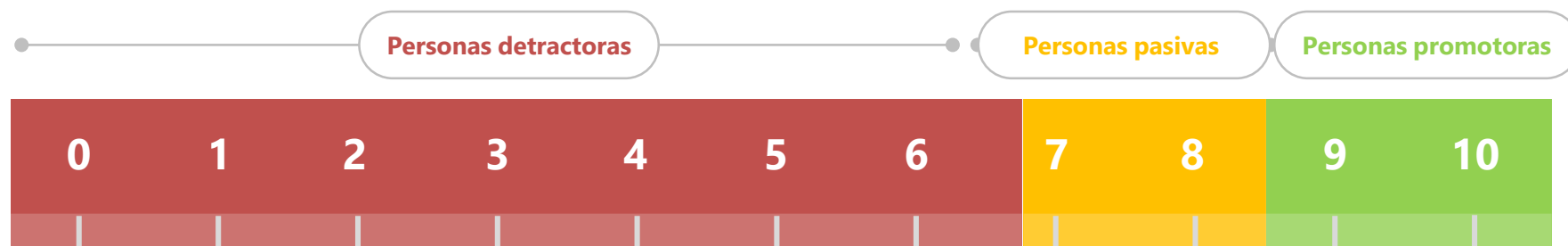
Son quienes actúan de representantes de una tercera persona como empresa quienes muestran un menor índice de recomendación.



A.4. La recomendación

Índice de Recomendación Neta

¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA A AMIGOS, COMPAÑEROS O FAMILIARES HACER USO DEL SERVICIO OFRECIDO POR EL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.13)



No lo recomendaría +
Lo recomendaría algo

Lo recomendaría
bastante
(NEUTRAL)

Lo recomendaría
totalmente

IRN

=

% de personas promotoras
(9 y 10)

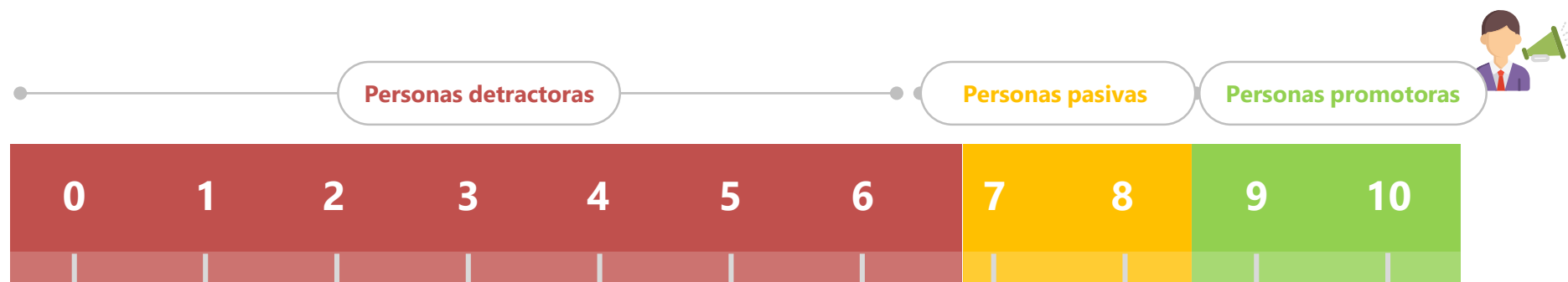
-

% de personas detractoras
(0 al 6)

A.4. La recomendación

Índice de Recomendación Neta

¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA A AMIGOS, COMPAÑEROS O FAMILIARES HACER USO DEL SERVICIO OFRECIDO POR EL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.13)



13,1%

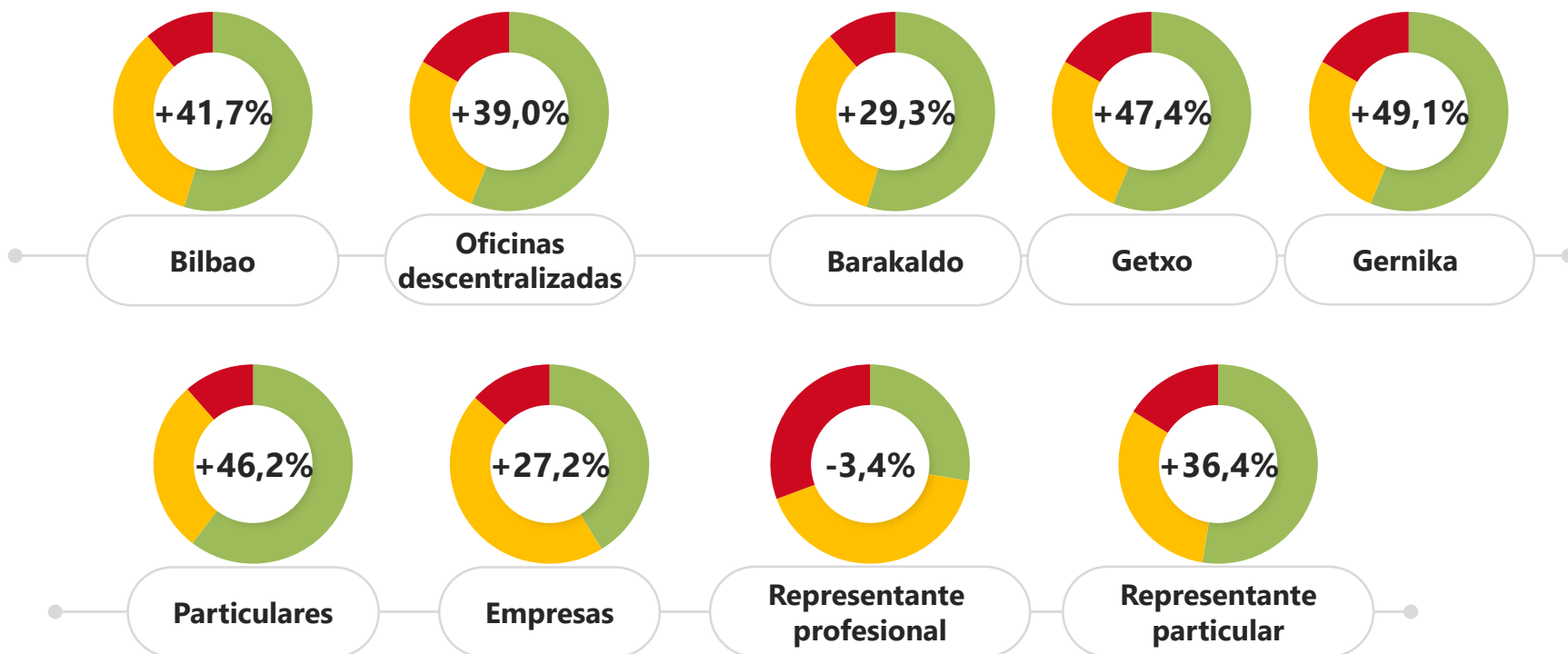
30,1%

53,5%

$$\text{IRN} +40,4\% = 53,5\% - 13,1\%$$

A.4. La recomendación

Índice de Recomendación Neta





- A.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Presencial
- A.2. El Servicio de Atención ideal
- A.3. Hábitos y usos en torno a la visita
- A.4. La recomendación
- A.5. Consideraciones finales**

¿CÓMO SE VALORA EL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL?

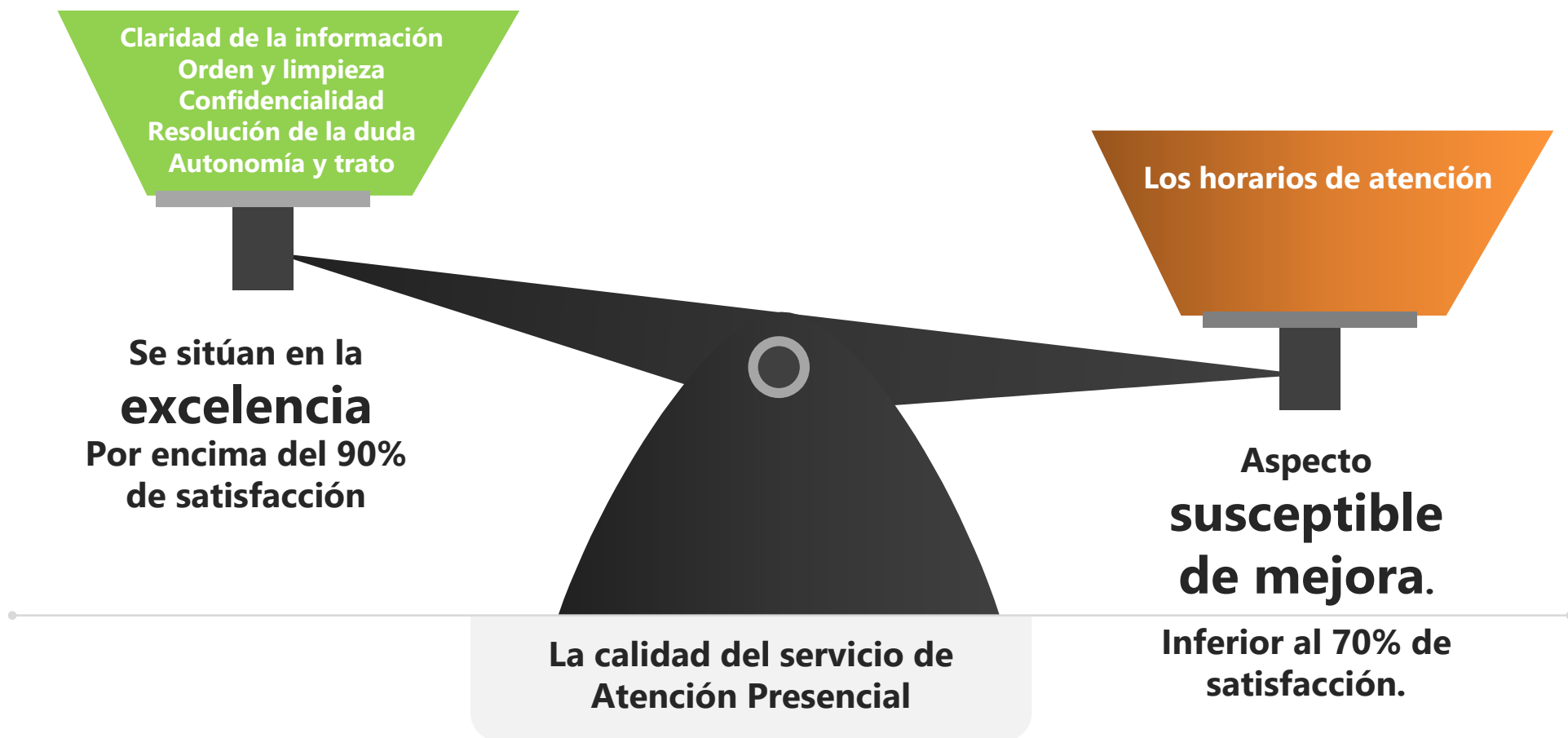
SE LOGRA LA EXCELENCIA *



* En términos de calidad de servicio, se entiende que se alcanza la excelencia cuando los niveles de satisfacción superan el 90%.

¿CÓMO SE VALORA EL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL?

Dentro de los destacados niveles alcanzados por
este servicio de atención ...



¿QUÉ ASPECTOS CONTRIBUYEN EN LA SATISFACCIÓN?

La **resolución eficaz de la duda/consulta** que originó la visita a las oficinas del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia se destaca, dentro de la lógica, como el aspecto con una mayor contribución en la explicación de la satisfacción. Otros aspectos destacados son **el trato recibido e interés mostrado, la claridad y fiabilidad de la información facilitada y el tiempo de espera hasta ser atendido**.

En la medida de lo posible resultaría recomendable tratar de mantener los actuales niveles de satisfacción en estos parámetros.

Dentro de los destacados niveles de satisfacción alcanzados por estos aspectos y como una **demanda latente** surge la **ampliación de los horarios de atención al público**, si bien actualmente ya están interiorizados.

La **ampliación del horario** no es un elemento que destaque por su contribución a la satisfacción con el servicio pero sí como una **demanda aspiracional**.





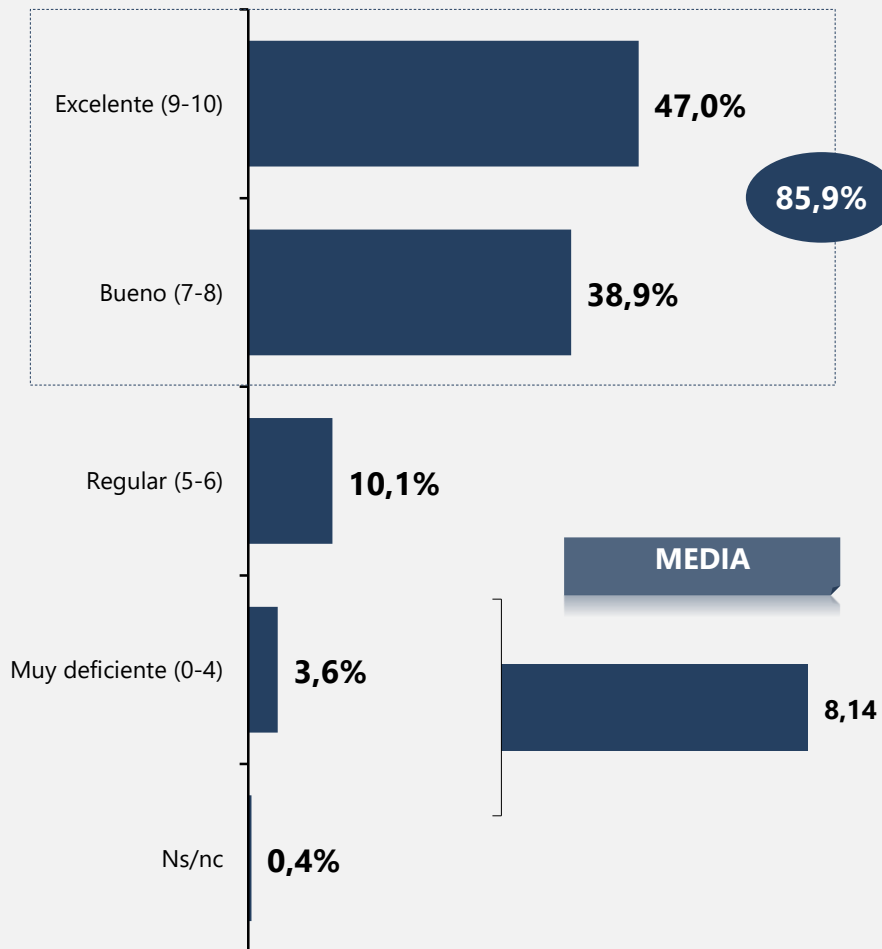
B. – PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica

- B.2. Características del servicio ideal
- B.3. La verificación física de información de carácter personal
- B.4. El uso de otros canales
- B.5. La cita previa
- B.6. La llamada: atención y resolución
- B.7. Recomendación del servicio
- B.8. Consideraciones finales

B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica

¿CÓMO VALORA EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.1)

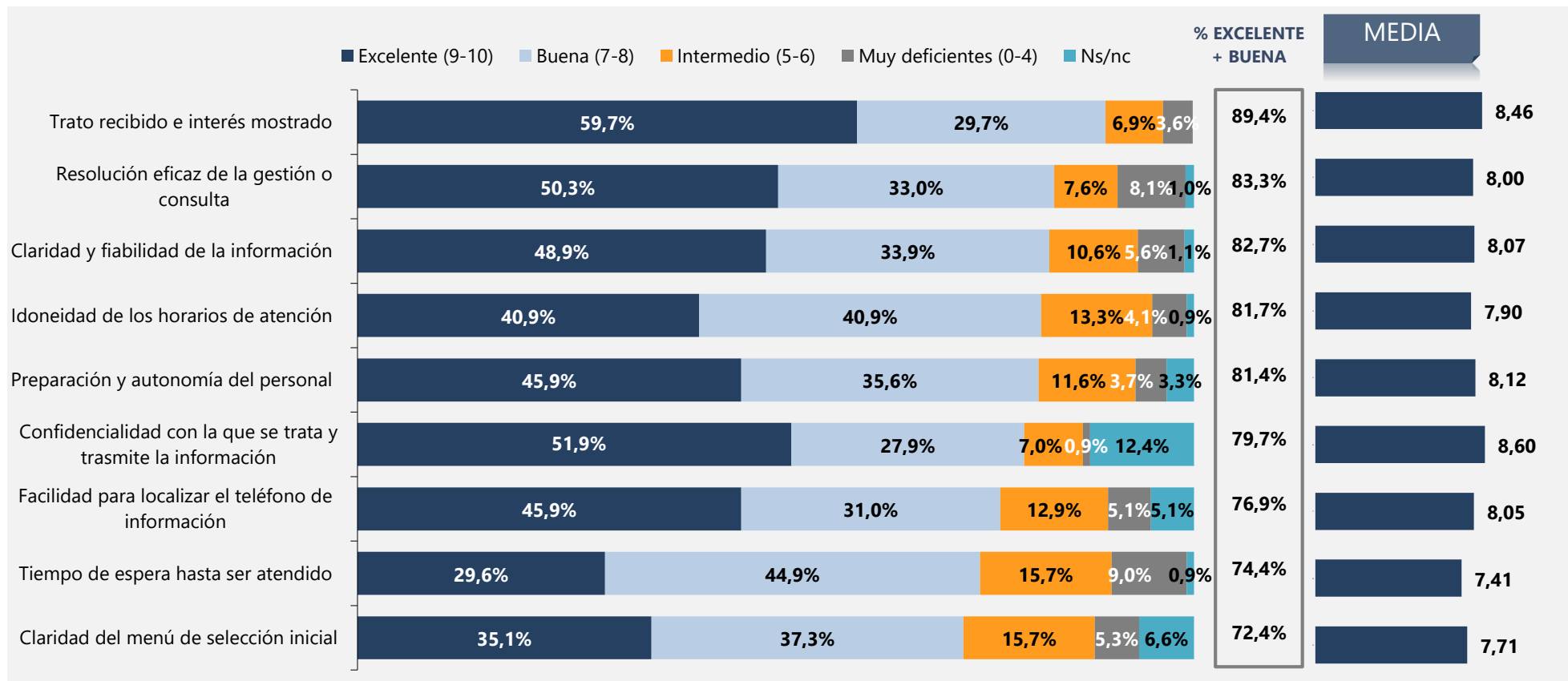


Casi el 90% de las personas usuarias del Servicio de Atención Telefónica del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia lo valoran de forma satisfactoria.

Además este discurso es bastante homogéneo a los diferentes colectivos objeto de estudio.

B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica

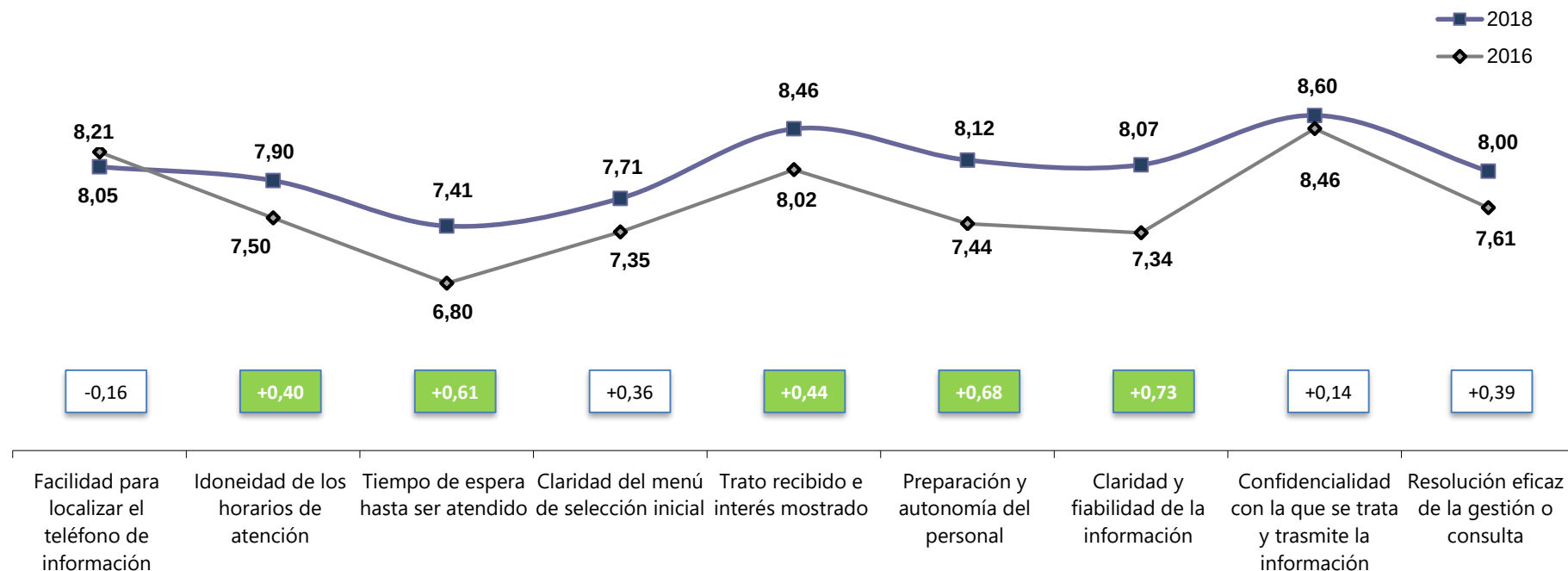
VALORACIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (P.2)



Todos los aspectos analizados se sitúan por encima del 70% de satisfacción, destacando especialmente el trato recibido y el interés mostrado por el personal.

B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica

ANÁLISIS EVOLUTIVO DE LA VALORACIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (P.2)



La práctica totalidad de los parámetros analizados recogen una evolución positiva respecto al periodo precedente, a excepción de la facilidad para localizar el teléfono de información. Esta evolución se refleja también en el promedio de las puntuaciones.

La evolución es más destacada respecto al tiempo de espera. La preparación y autonomía del personal y la claridad y fiabilidad de la información.

PROMEDIO DE LOS DIFERENTES ASPECTOS

AÑO 2.018

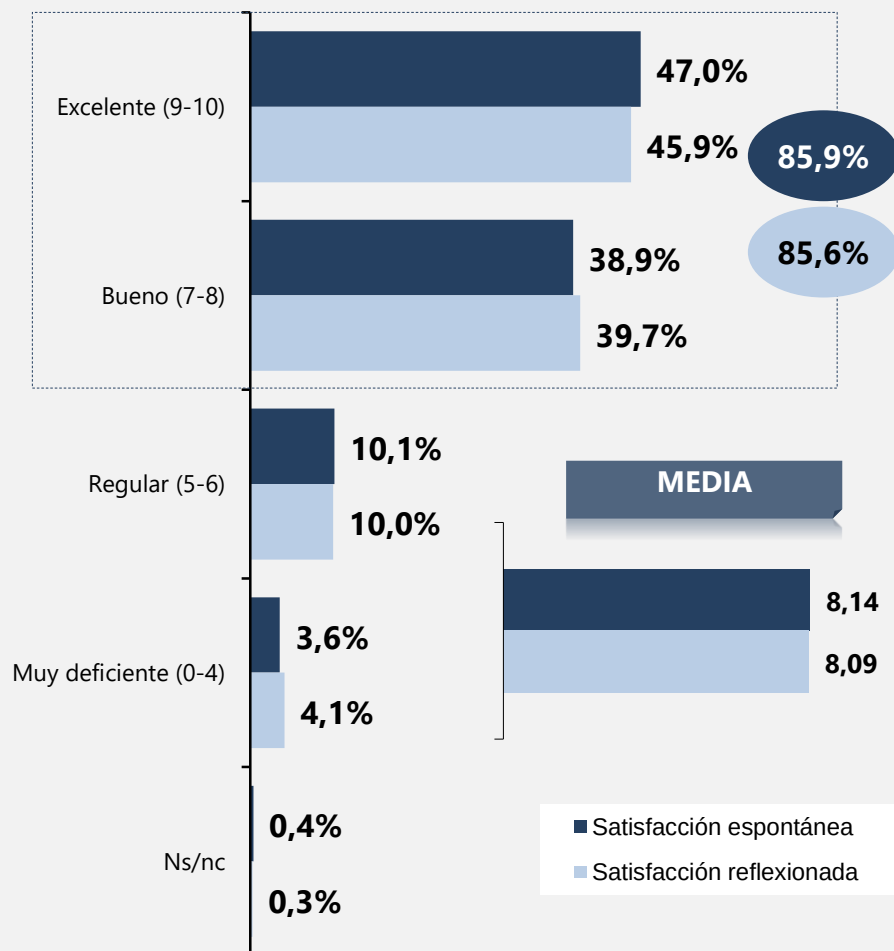
8,04

AÑO 2.016

7,64

B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica

¿CÓMO VALORA EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.1 y 8)

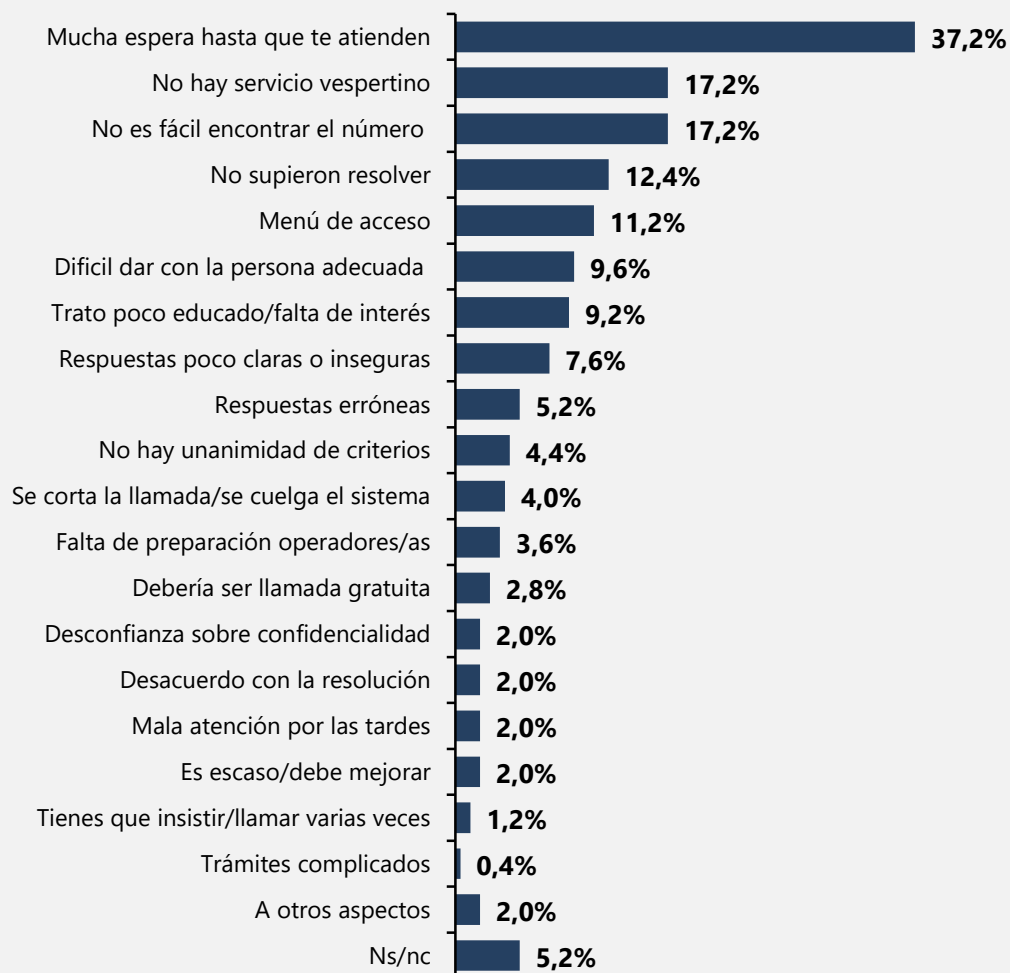


Ambas satisfacciones son similares, destacando la consistencia de la misma.

Casi el 90% de las personas usuarias del Servicio de Atención Telefónica del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia valoran el servicio de forma satisfactoria.

B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica

¿A QUÉ SE DEBE ESTA MALA VALORACIÓN EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS? (P.1b)*



Entre quienes valoran de forma negativa alguno de los parámetros analizados con anterioridad podemos apreciar cómo el aspecto que se menciona en mayor medida hace referencia al **tiempo de espera hasta el momento de ser atendido**.

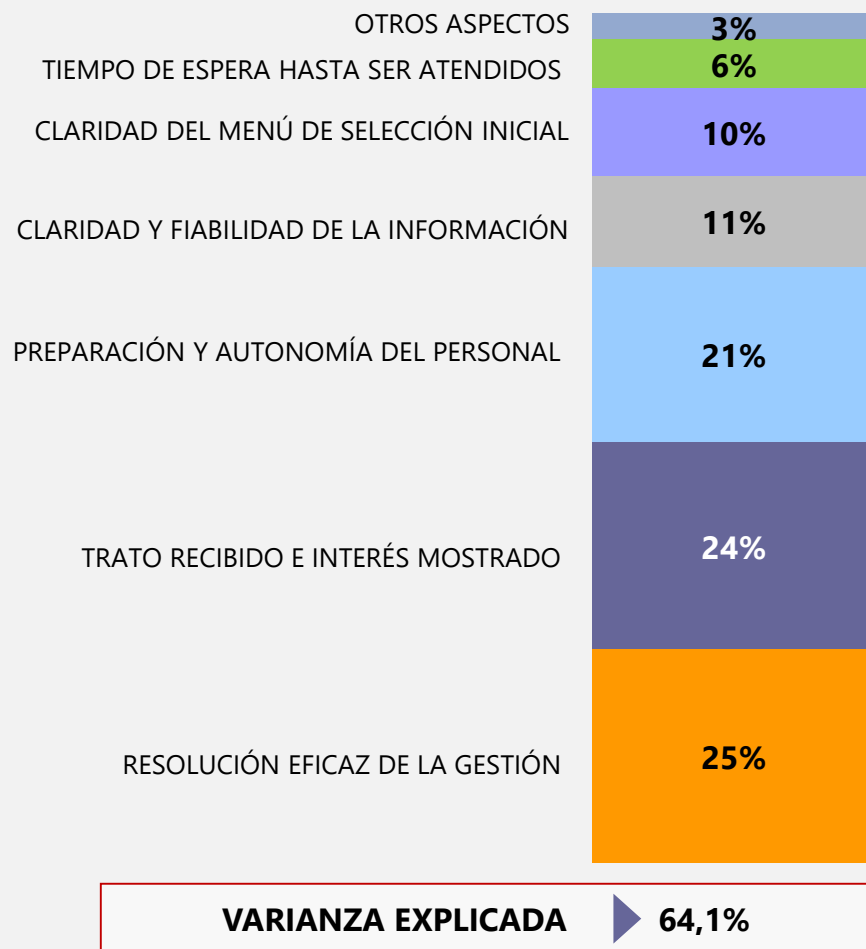
Otros aspectos destacados pero con un menor porcentaje de menciones hace referencia a:

La disponibilidad de un servicio vespertino.

La localización del número de teléfono.

Por término medio cada persona entrevistada menciona 1,6 motivos de insatisfacción con el servicio prestado.

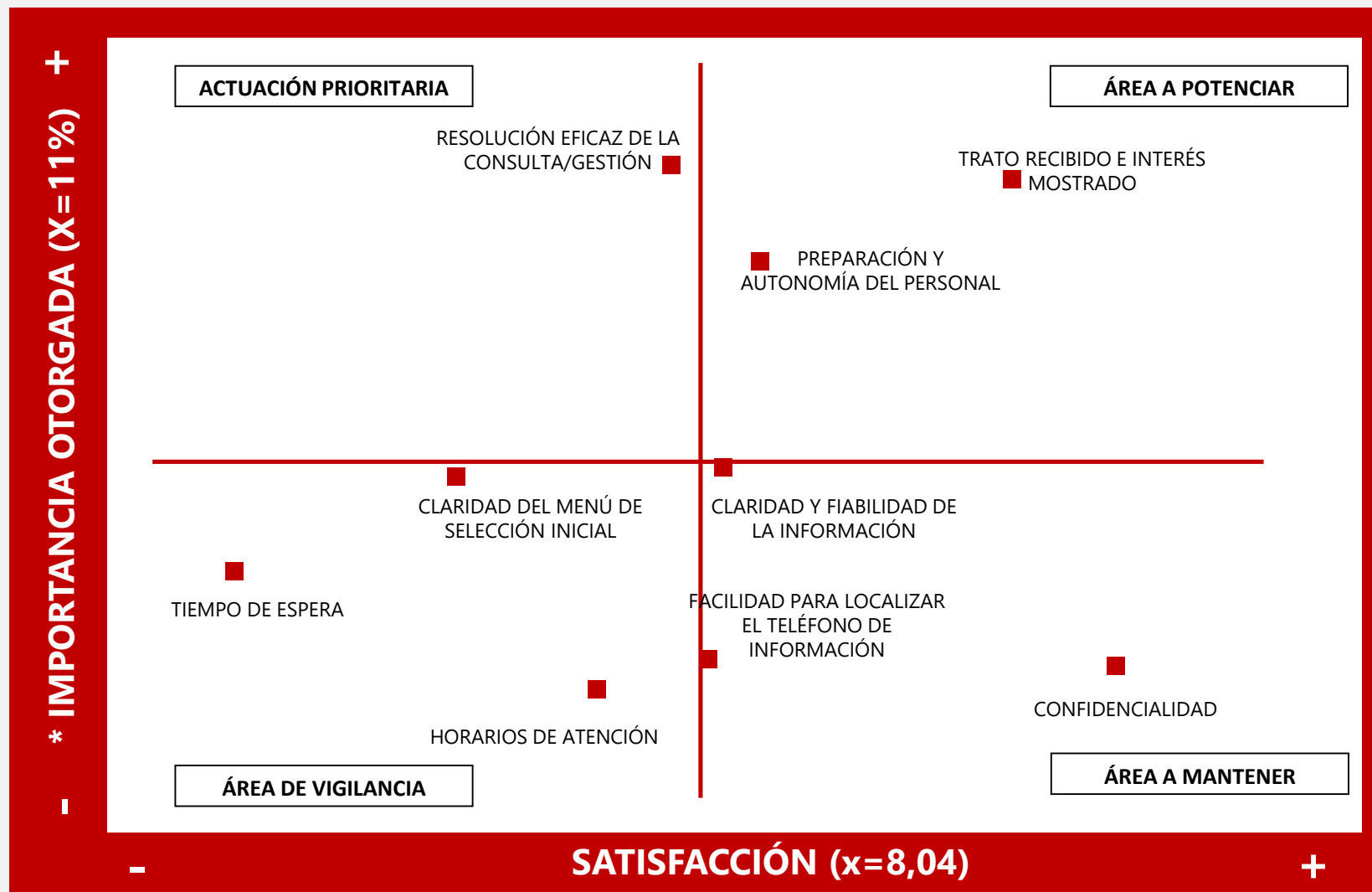
B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica



El análisis de contribución pone de manifiesto cómo los aspectos que en mayor medida contribuyen a explicar la satisfacción con la atención ofrecida por parte del Servicio de Atención Telefónica del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia son la **resolución eficaz de la consulta/gestión que originó la llamada, el trato e interés mostrado y la preparación/autonomía del personal.**

En este caso, la varianza explicada, es decir, el **porcentaje de satisfacción que logramos explicar** con estas variables es casi del **70%**.

B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica





B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica

B.2. Características del servicio ideal

B.3. La verificación física de información de carácter personal

B.4. El uso de otros canales

B.5. La cita previa

B.6. La llamada: atención y resolución

B.7. Recomendación del servicio

B.8. Consideraciones finales

B.2. Características del servicio ideal

¿QUÉ CARACTERÍSTICAS O REQUISITOS DEBE REUNIR EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA, PARA OFRECER UN SERVICIO SATISFACTORIO DE CALIDAD? (P.2)*



Una de cada cuatro personas entrevistadas **no es capaz de mencionar características o requisitos** respecto al Servicio de Atención Telefónico.

Entre quienes mencionan alguno los principales aspectos que se destacan hacen referencia a:

Reducir el tiempo de espera.
Mejorar la cualificación del personal.
Así como el trato y amabilidad.
Y los mensajes más claros y concretos.

AGRUPACIÓN TEMÁTICA

Eficacia	(28,9%)
Personal	(21,8%)
Claridad, rapidez	(20,1%)

B.2. Características del servicio ideal



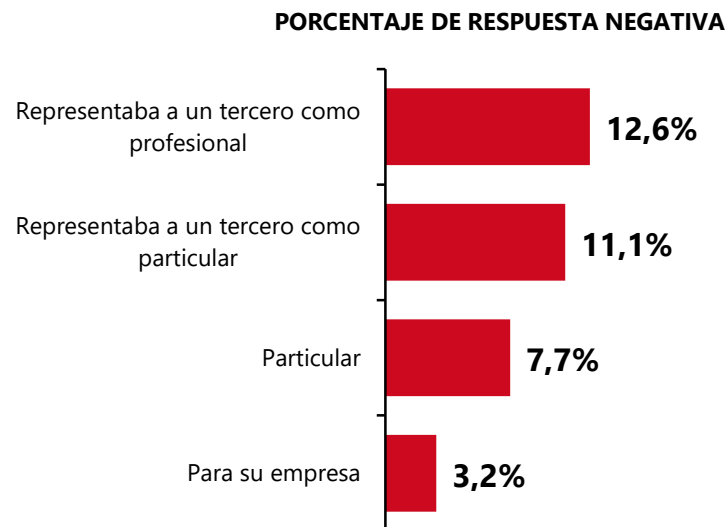
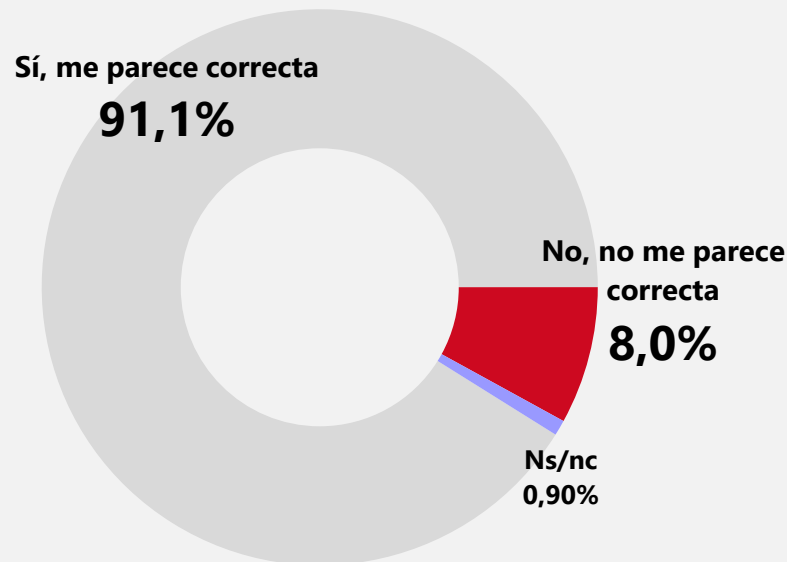
* Estos datos hacen referencia a la P.2 "¿Qué características o requisitos debe reunir el Servicio de Atención Telefónica del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia, para ofrecer un servicio satisfactorio de calidad?"



- B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica
- B.2. Características del servicio ideal
- B.3. La verificación física de información de carácter personal**
- B.4. El uso de otros canales
- B.5. La cita previa
- B.6. La llamada: atención y resolución
- B.7. Recomendación del servicio
- B.8. Consideraciones finales

B.3. La verificación física de información de carácter personal

DETERMINADA INFORMACIÓN DE CARÁCTER PERSONAL QUE REQUIERE VERIFICAR FÍSICAMENTE EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL QUE LA SOLICITA, NO PUEDE SER FACILITADA POR TELÉFONO POR MEDIDAS DE SEGURIDAD O CONFIDENCIALIDAD. ¿LE PARECE CORRECTA ESTA FORMA DE PROCEDER DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.3)*

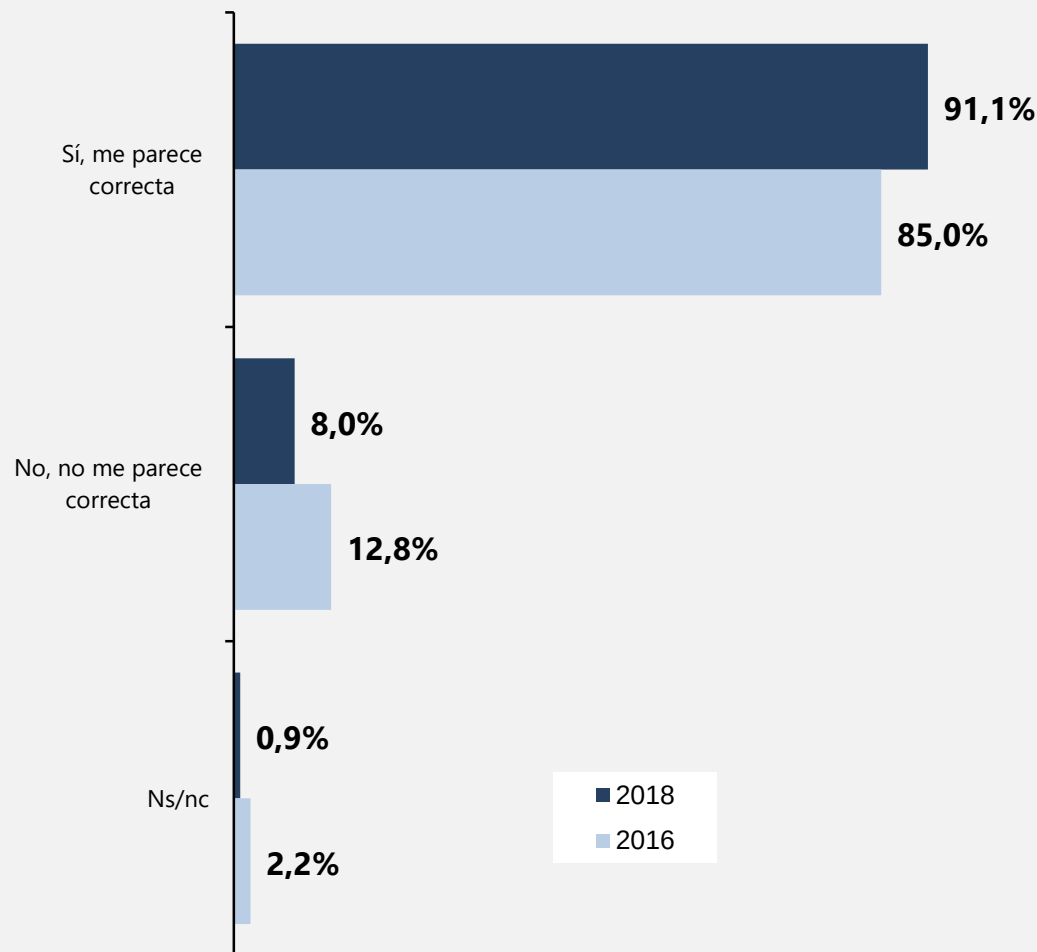


La **práctica totalidad** de las personas entrevistadas **considera correcta** la forma de proceder del Servicio de Atención Telefónica del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia.

Entre quienes la valoran **de forma negativa (8,0%)** destacan tanto **quienes actúan en representación de una tercera persona** como quienes reconocen que actualmente la consulta que originó la llamada **no se ha solucionado** en el momento de realizar esta entrevista **(14,5%)**.

B.3. La verificación física de información de carácter personal

DETERMINADA INFORMACIÓN DE CARÁCTER PERSONAL QUE REQUIERE VERIFICAR FÍSICAMENTE EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL QUE LA SOLICITA, NO PUEDE SER FACILITADA POR TELÉFONO POR MEDIDAS DE SEGURIDAD O CONFIDENCIALIDAD. ¿LE PARECE CORRECTA ESTA FORMA DE PROCEDER DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.3)*



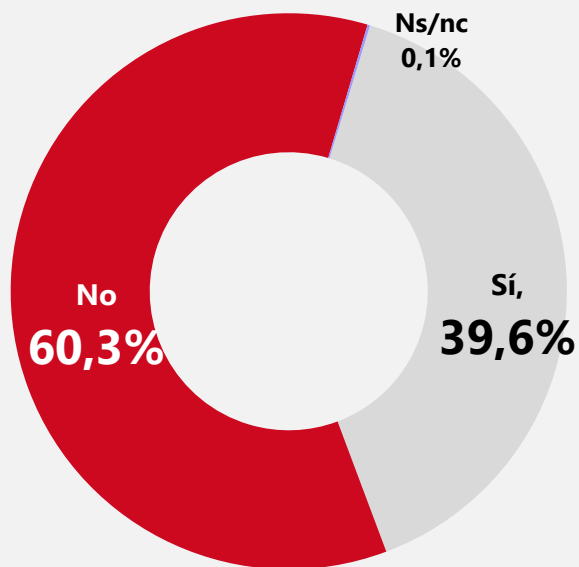
Comparativamente respecto al estudio precedente podemos apreciar cómo se incrementa ligeramente el porcentaje de personas entrevistadas que consideran correcta esta forma de actuar por parte del Servicio de Atención Telefónica del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia.



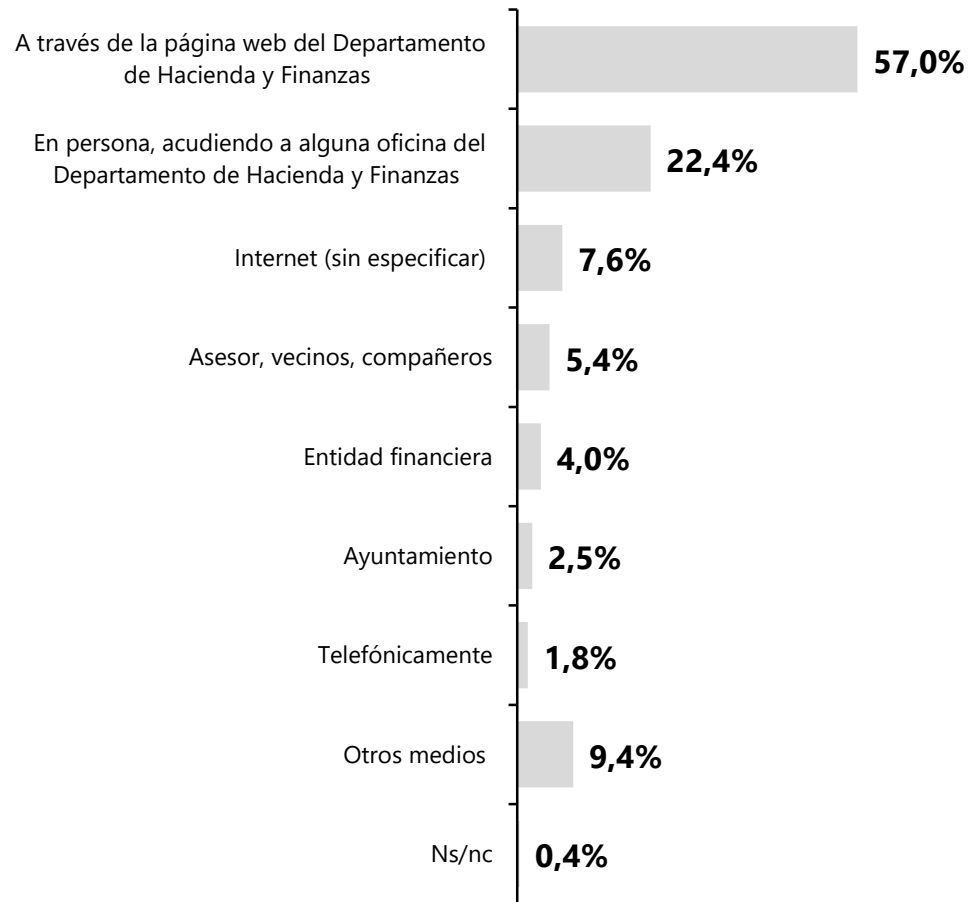
- B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica
- B.2. Características del servicio ideal
- B.3. La verificación física de información de carácter personal
- B.4. El uso de otros canales**
- B.5. La cita previa
- B.6. La llamada: atención y resolución
- B.7. Recomendación del servicio
- B.8. Consideraciones finales

B.4. El uso de otros canales

ANTES DE ACUDIR A ESTE SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, ¿HABÍA INTENTADO PREVIAMENTE RESOLVER LA DUDA O LA CUESTIÓN A TRAVÉS DE ALGÚN OTRO MEDIO? Y ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS? (P.4)

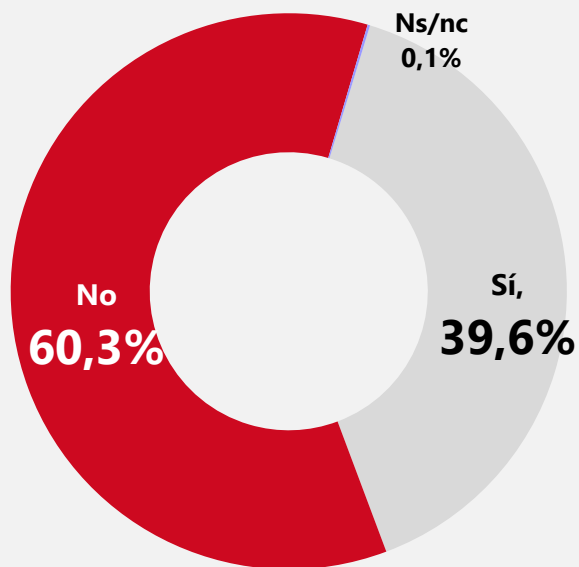


Dos de cada cinco personas consultadas reconoce que habían intentado resolver la duda o consulta anteriormente por algún otro medio, fundamentalmente a través de la página web del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia.

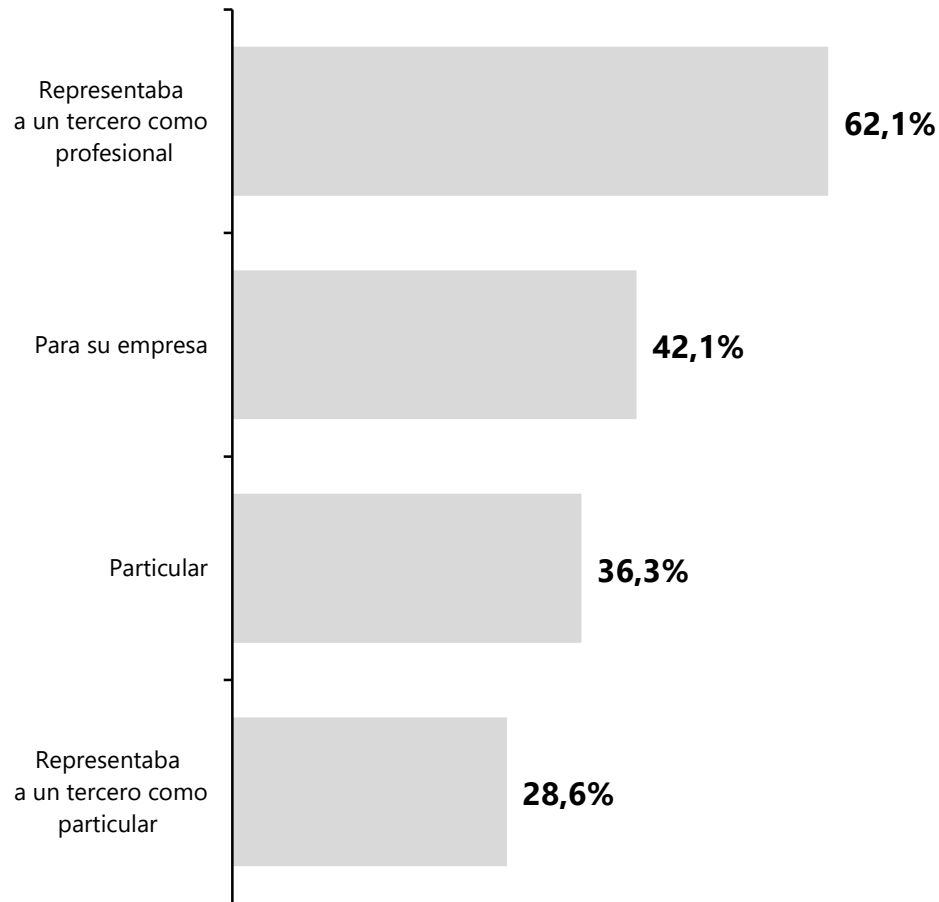


B.4. El uso de otros canales

ANTES DE ACUDIR A ESTE SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, ¿HABÍA INTENTADO PREVIAMENTE RESOLVER LA DUDA O LA CUESTIÓN A TRAVÉS DE ALGÚN OTRO MEDIO? Y ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS? (P.4)

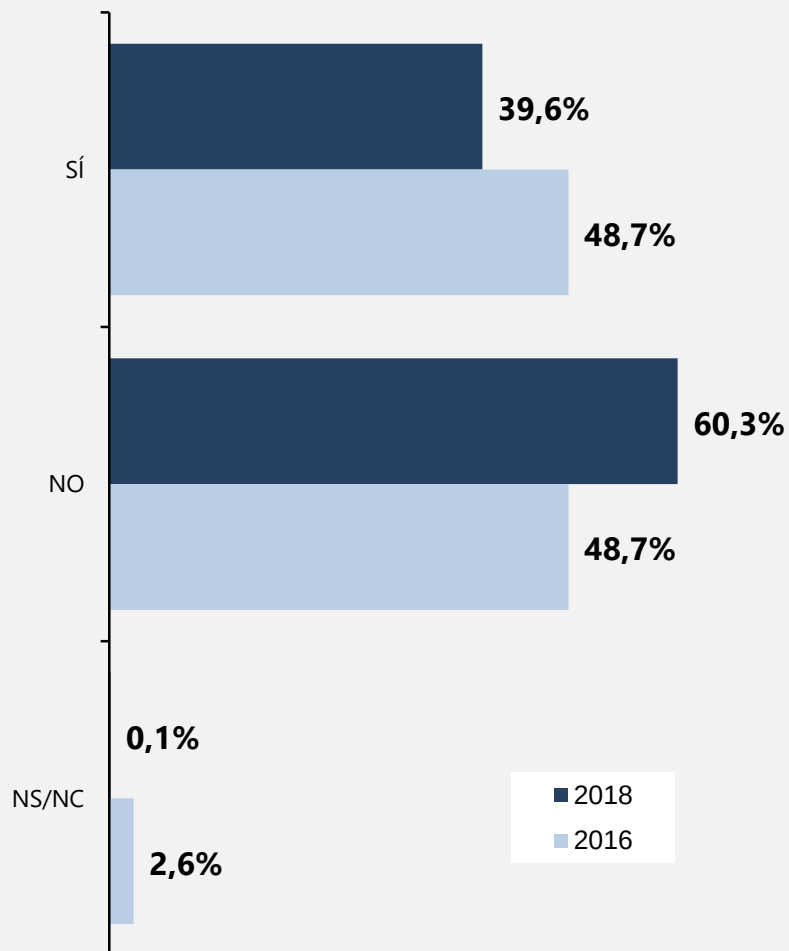


En función de la tipología de las personas entrevistadas, son quienes representan a una tercera persona como profesional quienes en mayor medida reconocen que han intentado previamente resolver la duda o la cuestión a través de algún otro medio, fundamentalmente la página web.

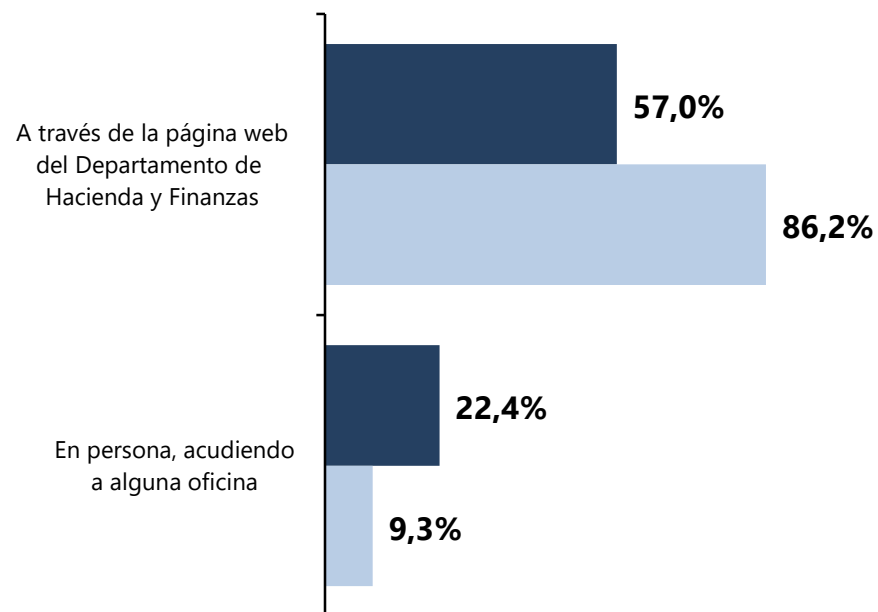


B.4. El uso de otros canales

ANTES DE ACUDIR A ESTE SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, ¿HABÍA INTENTADO PREVIAMENTE RESOLVER LA DUDA O LA CUESTIÓN A TRAVÉS DE ALGÚN OTRO MEDIO? Y ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS? (P.4)



Respecto al estudio precedente **desciende el porcentaje de personas que habían intentado previamente resolver la duda o cuestión a través de otros canales**, no obstante la página web del Departamento de Hacienda y Finanzas se consolida como el principal canal, situándose en un segundo plano la opción de acudir a la propia oficina.

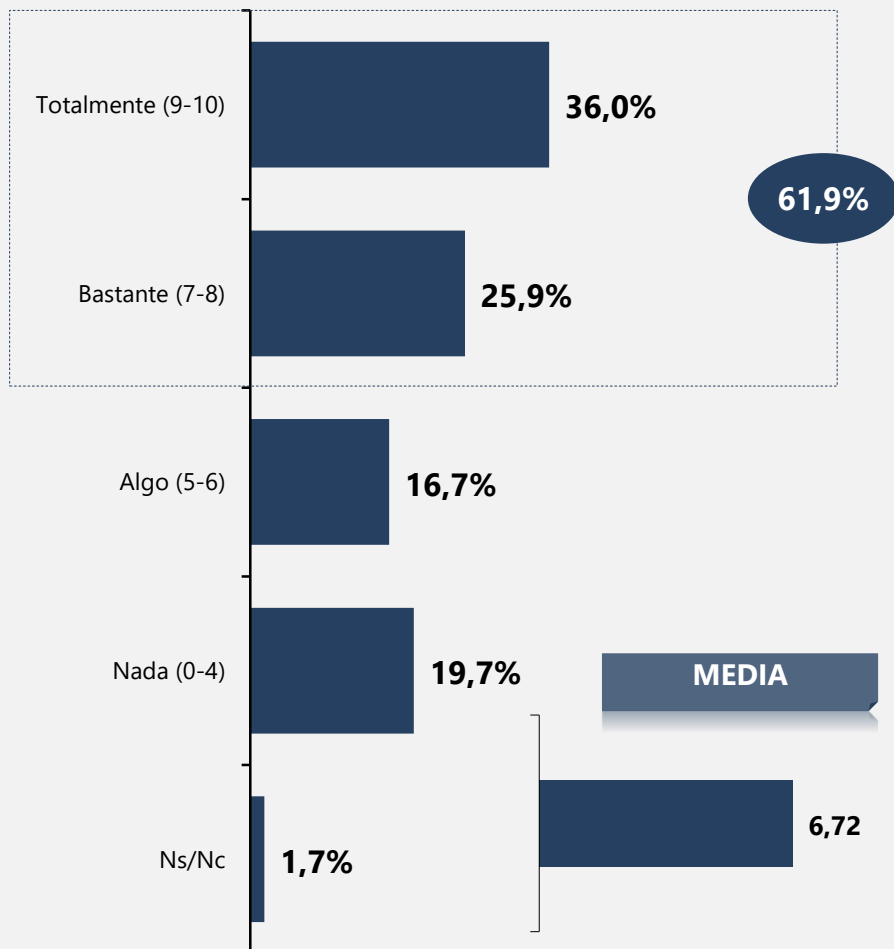




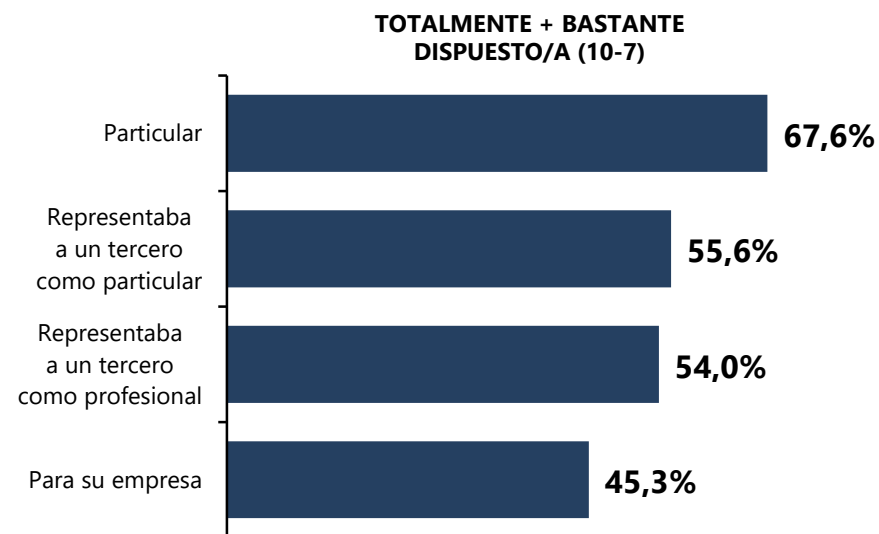
- B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica
- B.2. Características del servicio ideal
- B.3. La verificación física de información de carácter personal
- B.4. El uso de otros canales
- B.5. La cita previa**
- B.6. La llamada: atención y resolución
- B.7. Recomendación del servicio
- B.8. Consideraciones finales

B.5. La cita previa

EN EL CASO DE QUE DEBIERA ACUDIR PRESENCIALMENTE A ALGUNA DE NUESTRAS OFICINAS A REALIZAR UN TRÁMITE ¿EN QUÉ MEDIDA SE MUESTRA DISPUESTO A SER ATENDIDO CON CITA PREVIA? (P.5b)



Prácticamente dos de cada tres personas se muestran dispuestas a ser atendidas con cita previa, destacando el colectivo de particulares y en sentido contrario quienes utilizan este servicio de atención telefónica con frecuencia (50,0%, totalmente + bastante dispuesto).

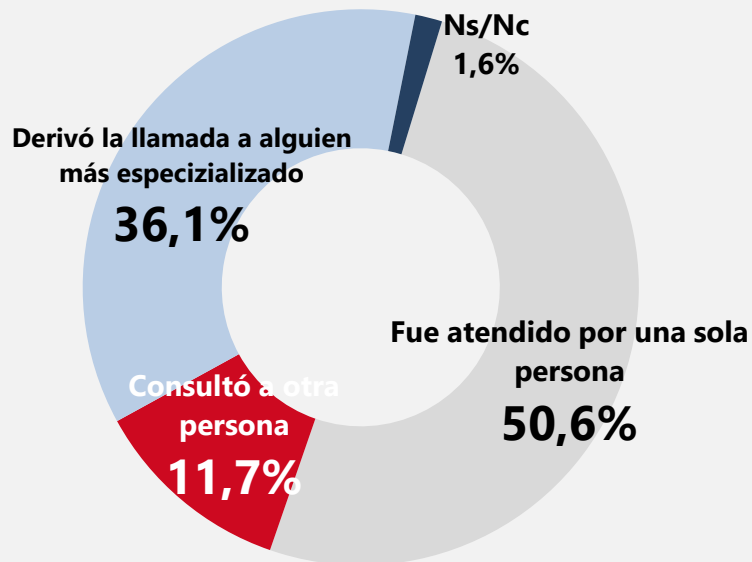




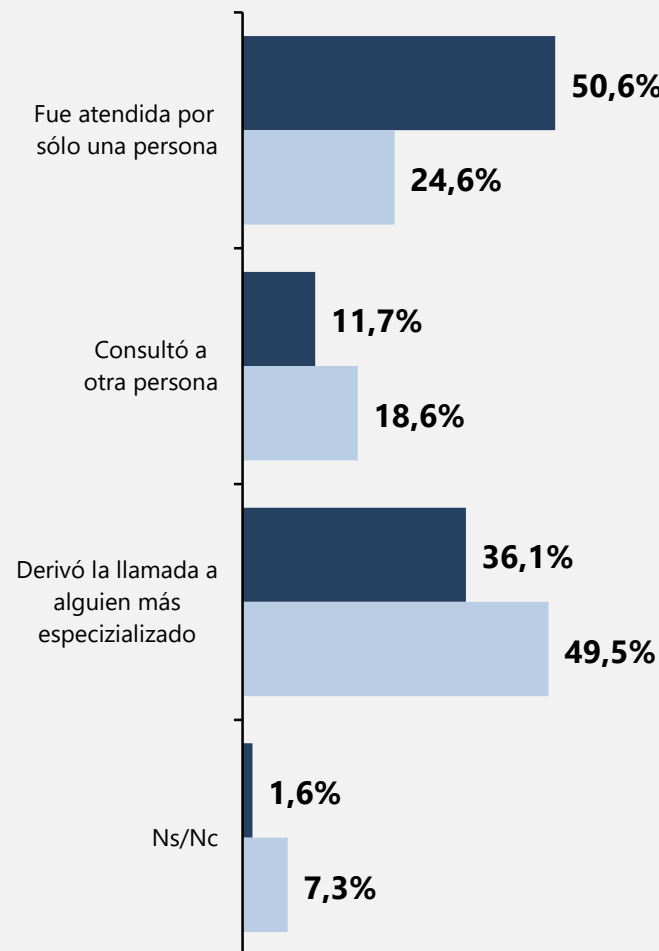
- B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica
- B.2. Características del servicio ideal
- B.3. La verificación física de información de carácter personal
- B.4. El uso de otros canales
- B.5. La cita previa
- B.6. La llamada: atención y resolución**
- B.7. Recomendación del servicio
- B.8. Consideraciones finales

B.6. La llamada: atención y resolución

¿SU CONSULTA TELEFÓNICA FUE ATENDIDA POR UNA SOLA PERSONA ,TUVO QUE CONSULTAR A OTRA PERSONA O TUVO QUE DERIVAR LA LLAMADA? (P.5)

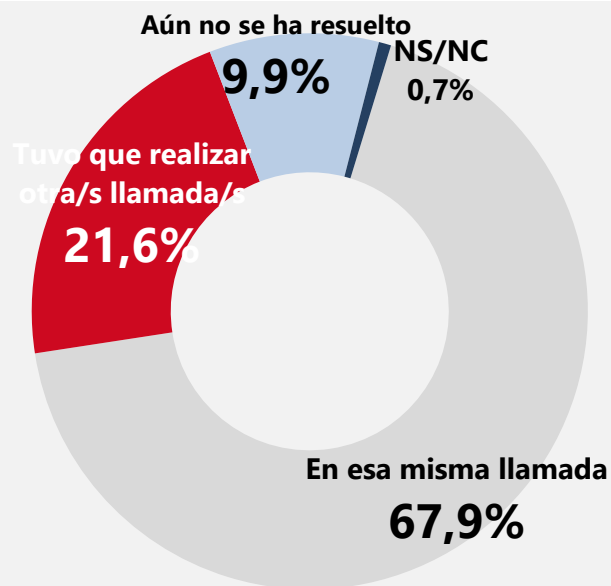


La mitad de las consultas fueron atendidas por una única persona, mientras que algo más de una de cada tres derivó la llamada a alguien más especializado.
La tipología de las personas usuarias del servicio muestra diferencias importantes.

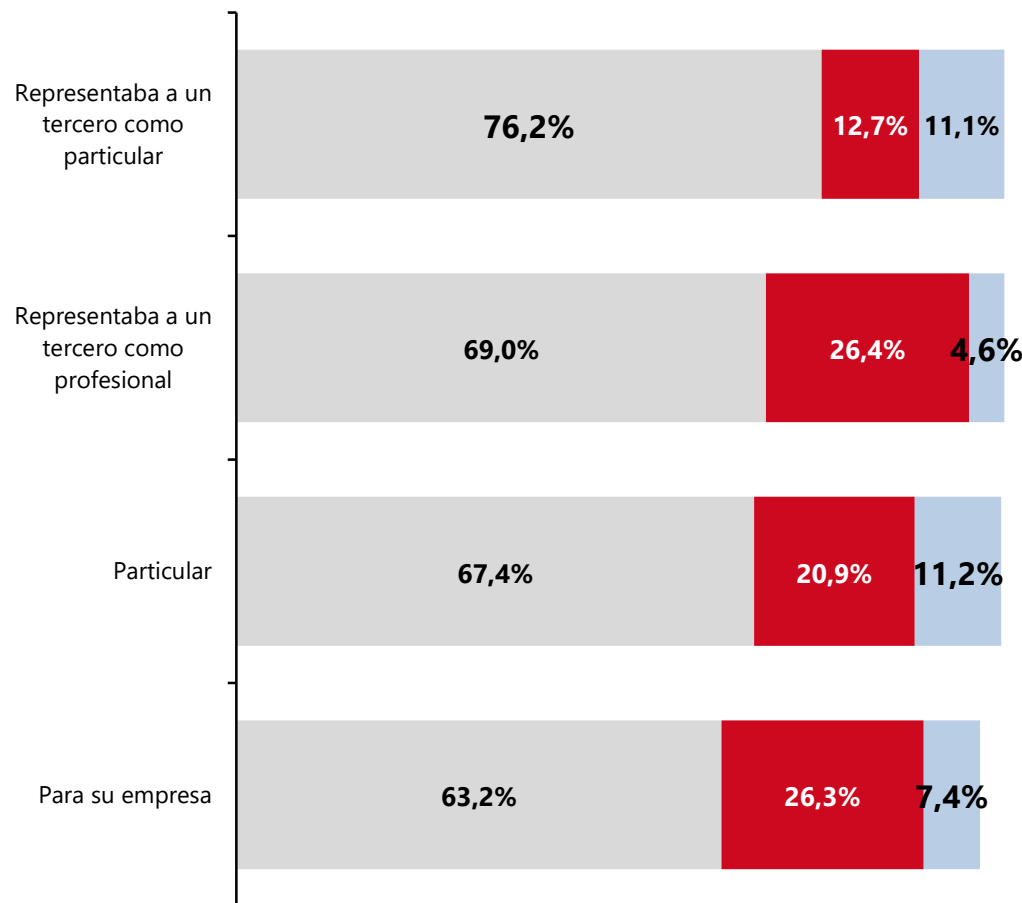


B.6. La llamada: atención y resolución

FINALMENTE, SU CONSULTA/GESTIÓN SE RESOLVIÓ... (P.6)

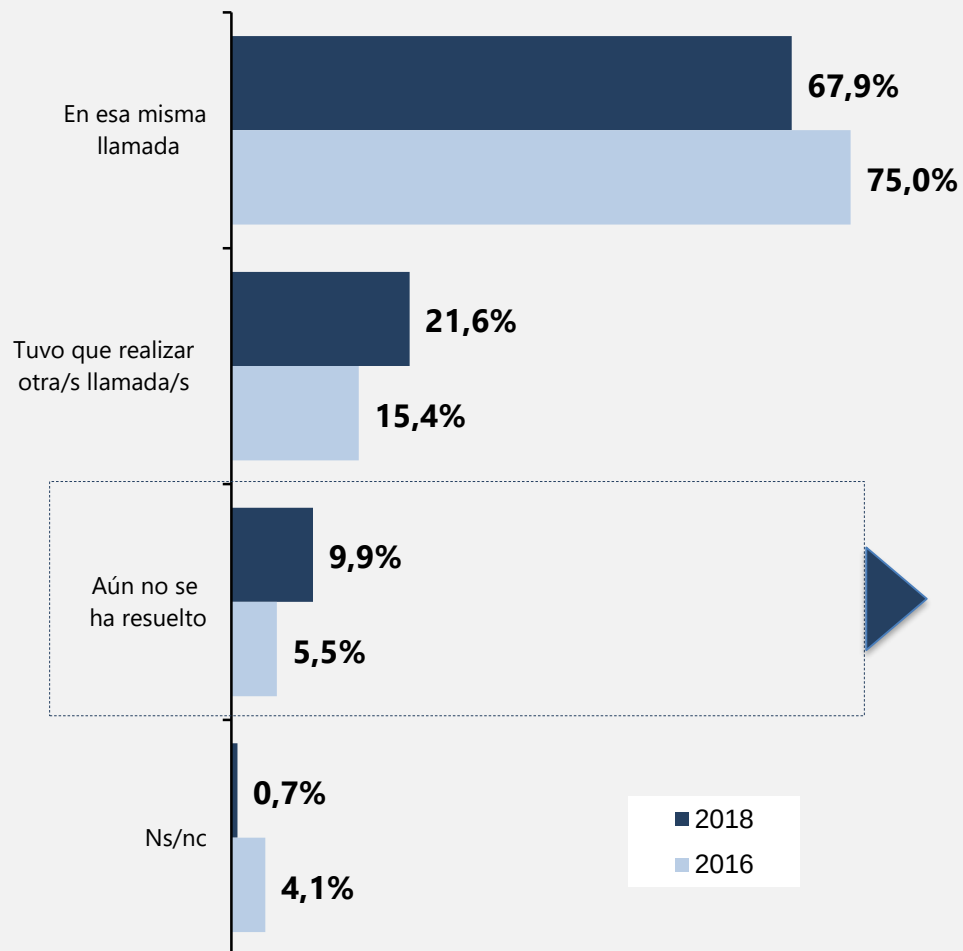


Dos de cada tres consultas/gestiones fueron **solucionadas en esa misma llamada** destacando aquellas realizadas por representantes de otros particulares, mientras que **una de cada cinco** personas usuarias del servicio tuvieron la **necesidad de volver a ponerse en contacto** con el Servicio de Atención Telefónica del Departamento de Hacienda y Finanzas.



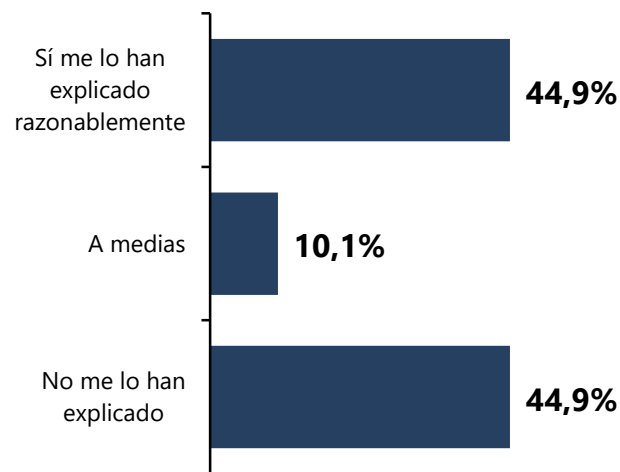
B.6. La llamada: atención y resolución

FINALMENTE, SU CONSULTA/GESTIÓN SE RESOLVIÓ... (P.6)



Desciende ligeramente el porcentaje de personas que reconocen que su duda/gestión fue solucionada en la misma llamada.

¿DIRÍA VD. QUE LE HAN EXPLICADO RAZONABLEMENTE LOS MOTIVOS DE ESTA FALTA DE RESOLUCIÓN DE SU CONSULTA/GESTIÓN?... (P.7) *



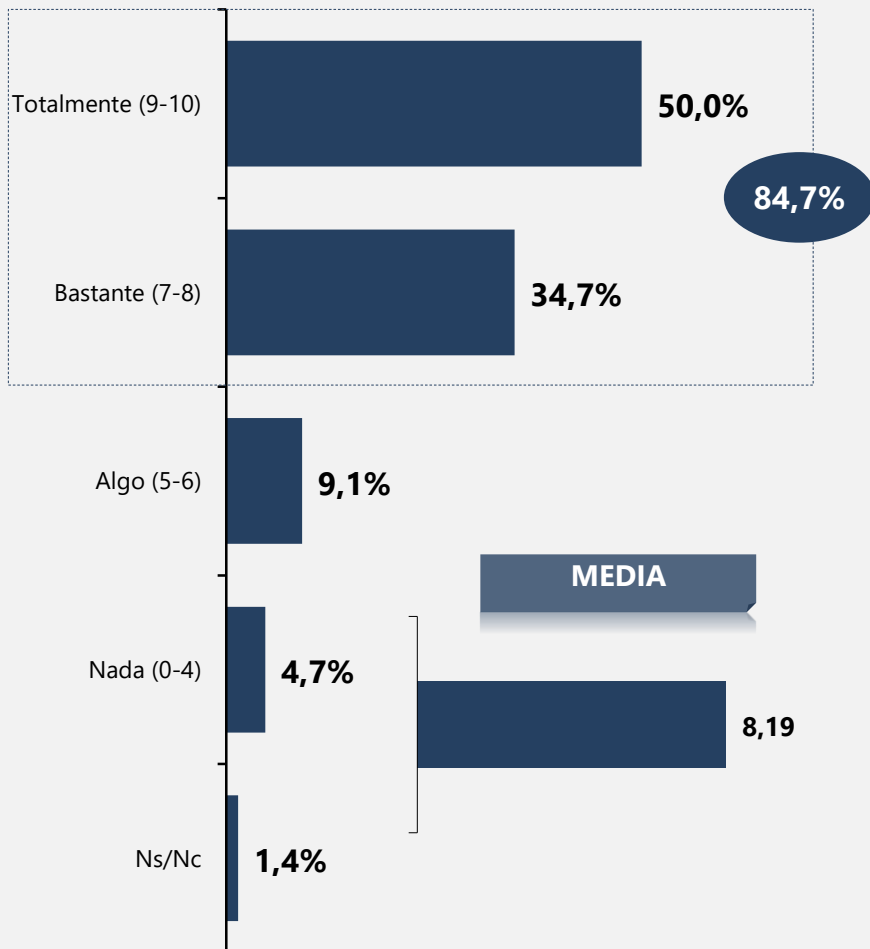
Base: Personas entrevistadas con consultas/gestiones sin resolver.



- B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica
- B.2. Características del servicio ideal
- B.3. La verificación física de información de carácter personal
- B.4. El uso de otros canales
- B.5. La cita previa
- B.6. La llamada: atención y resolución
- B.7. Recomendación del servicio**
- B.8. Consideraciones finales

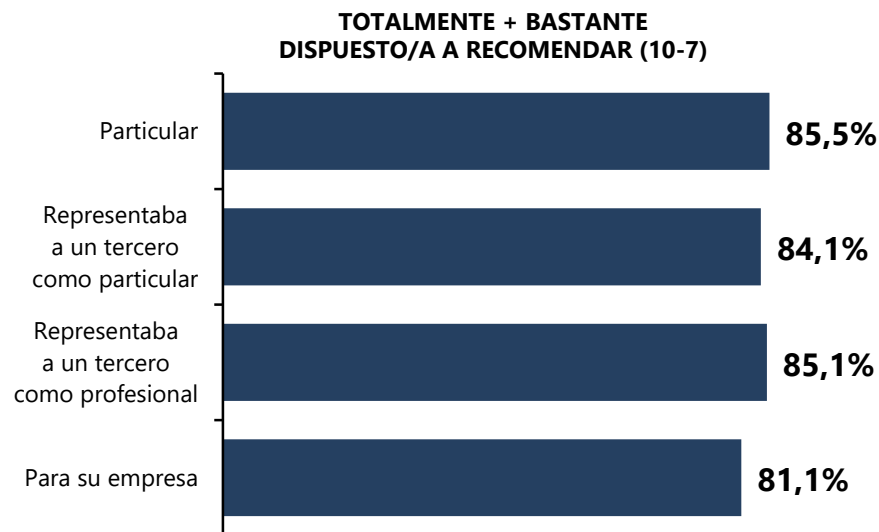
B.7. La recomendación del servicio

¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA A AMIGOS, COMPAÑEROS O FAMILIARES HACER USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO OFRECIDO POR EL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.9)



Más del 80% de las personas entrevistadas usuarias del Servicio de Atención Telefónico lo recomendarían a otras personas, destacando quienes se sitúan en el ítem máximo de la escala.

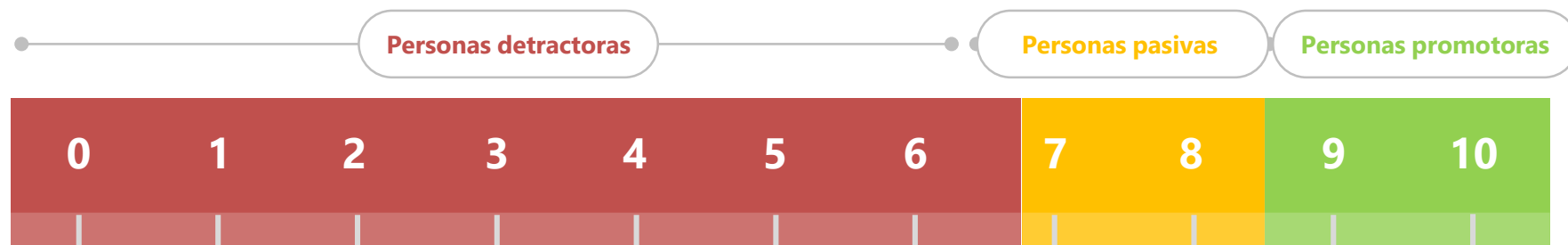
Además de ser un índice de recomendación elevado, destaca así mismo la homogeneidad entre los diferentes colectivos objeto de estudio.



B.7. La recomendación del servicio

Índice de Recomendación Neta

¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA A AMIGOS, COMPAÑEROS O FAMILIARES HACER USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO OFRECIDO POR EL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.9)



No lo recomendaría +
Lo recomendaría algo

Lo recomendaría
bastante
(NEUTRAL)

Lo recomendaría
totalmente

IRN

=

% de personas promotoras
(9 y 10)

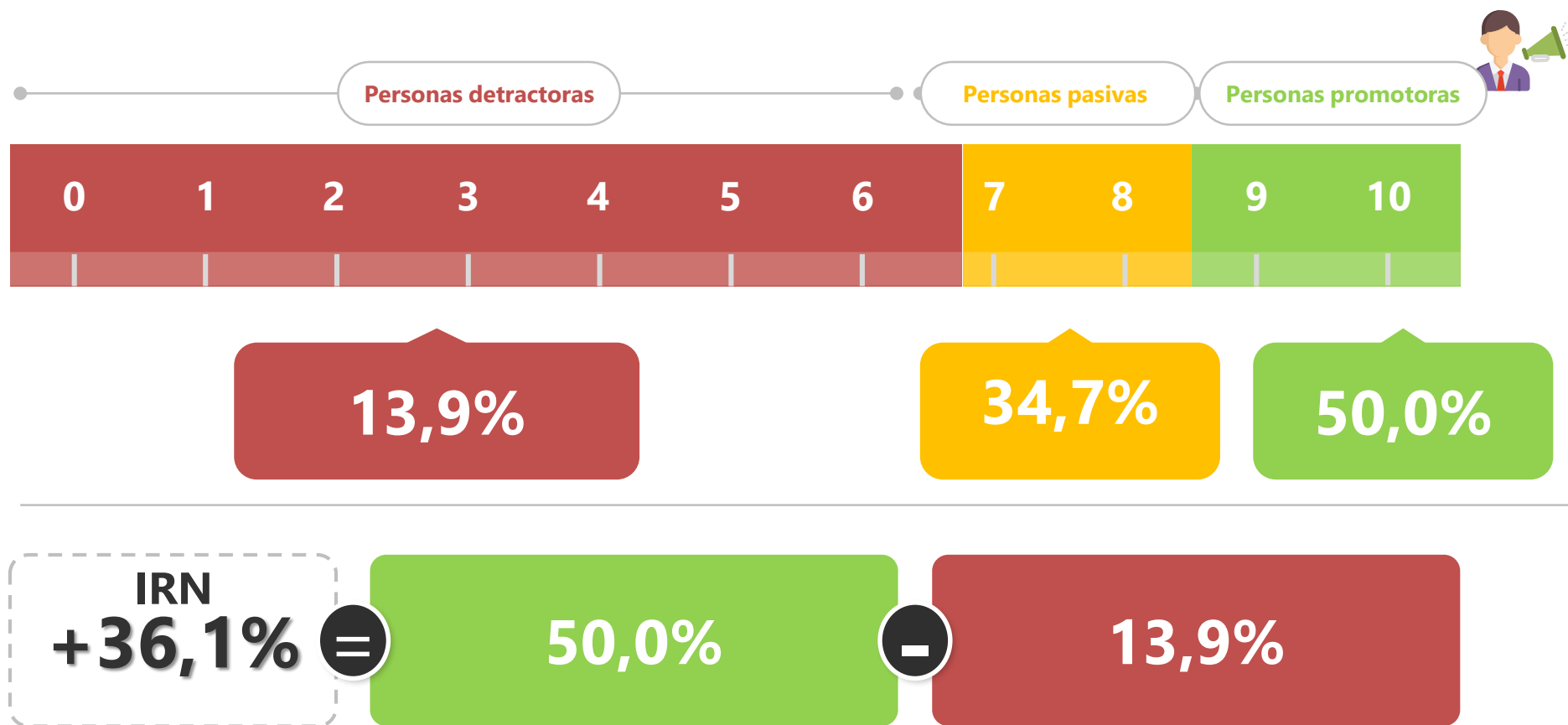
-

% de personas detractoras
(0 al 6)

B.7. La recomendación del servicio

Índice de Recomendación Neta

¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA A AMIGOS, COMPAÑEROS O FAMILIARES HACER USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO OFRECIDO POR EL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.9)

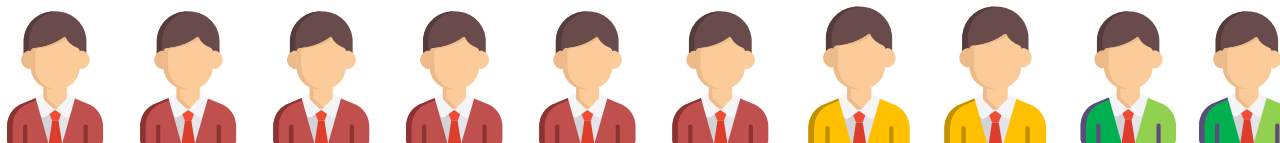


B.7. La recomendación del servicio

Índice de Recomendación Neta



IRN TOTAL



Personas detractoras

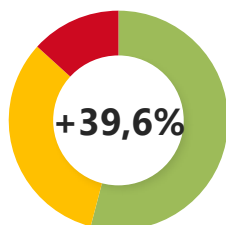
13,9%

Personas pasivas

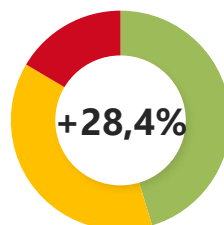
34,7%

Personas promotoras

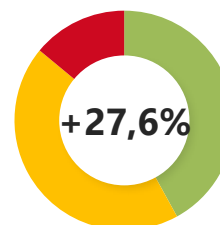
50,0%



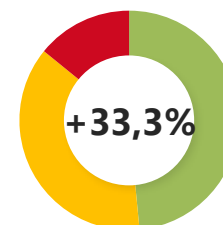
Particulares



Empresas



Representante
profesional



Representante
particular



- B.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telefónica
- B.2. Características del servicio ideal
- B.3. La verificación física de información de carácter personal
- B.4. El uso de otros canales
- B.5. La cita previa
- B.6. La llamada: atención y resolución
- B.7. Recomendación del servicio
- B.8. Consideraciones finales**

¿CÓMO SE VALORA EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA?

SE ALCANZA UN NIVEL **ÓPTIMO** DE SATISFACCIÓN*



* En términos de calidad de servicio, se entiende que se alcanza un nivel óptimo cuando los niveles de satisfacción se encuentran entre el 80% y 90%.

¿CÓMO SE VALORA EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA?

El análisis pormenorizado pone de manifiesto ...

... por un lado, la **destacada homogeneidad** de los niveles de satisfacción recogidos.

... y por otro lado, un relativo menor nivel de satisfacción de dos aspectos, en concreto, el **tiempo de espera hasta ser atendido y la claridad del menú de selección inicial**,

si bien, más del 70% de las personas entrevistadas los valoran positivamente.

**Tanto el tiempo de espera como la claridad del menú
recogen una evolución positiva respecto a 2.016.**

**El objetivo pasaría por tratar de consolidar esta
tendencia en próximas olas.**

¿QUÉ ASPECTOS CONTRIBUYEN EN LA SATISFACCIÓN?

Tal y como hemos visto en otros servicios de atención analizados (presencial), **la resolución de la duda/consulta** que generó la llamada se destaca como el aspecto que en mayor medida contribuye a explicar la satisfacción con este servicio. Así mismo, otros aspectos destacados son el **trato e interés mostrado** por la persona que atendió la llamada como su **preparación y autonomía**.

La contribución de estos tres aspectos resulta determinante en la satisfacción global con el servicio.

Así mismo, además de estos aspectos, la **rapidez, el tiempo de espera** hasta ser atendido se destaca como un aspecto que debería estar presente en el Servicio de Atención Telefónica ideal.

Estos cuatro aspectos resultan estratégicos.

Cualquier mejora en los mismos repercutirá positivamente en la satisfacción global con el servicio de Atención Telefónica.





C. – PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA

C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática

C.2. La recomendación

C.3. La web del Departamento de Hacienda y Finanzas

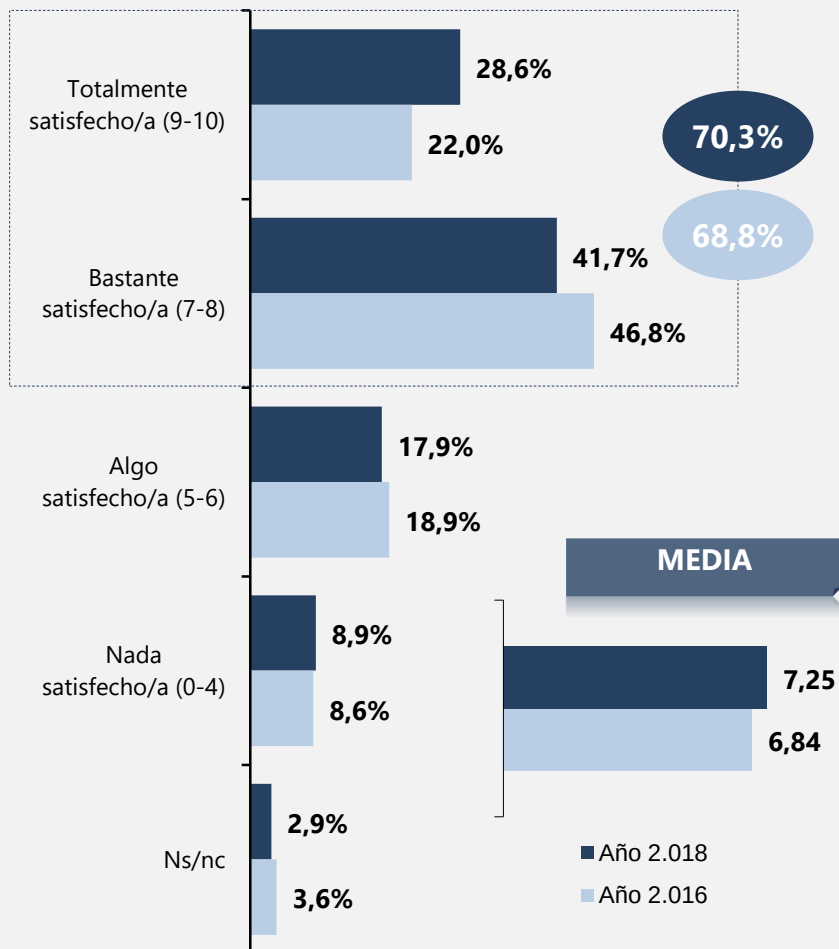
C.4. Posibles mejoras

C.5. La cita previa

C.6. Consideraciones finales

C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática

¿EN QUÉ MEDIDA SE ENCUENTRA VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICO DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.2A)

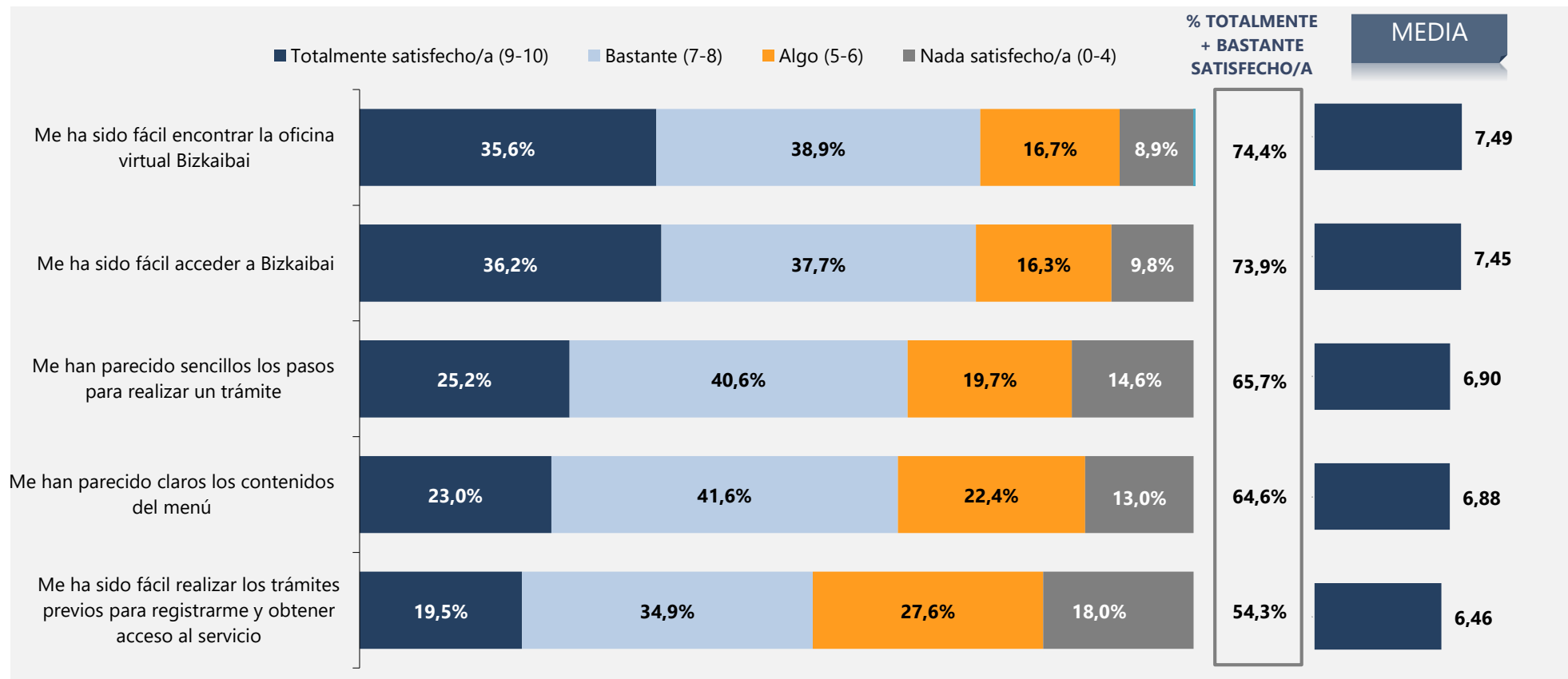


Prácticamente **dos de cada tres** personas usuarias del Servicio de Atención Telemática lo valoran de forma **satisfactoria**.

Este nivel de satisfacción se incrementa a medida que **aumenta la edad** de las personas entrevistadas, así como entre las **empresas** y quienes reconocen tener un **nivel medio como internauta**.

C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática

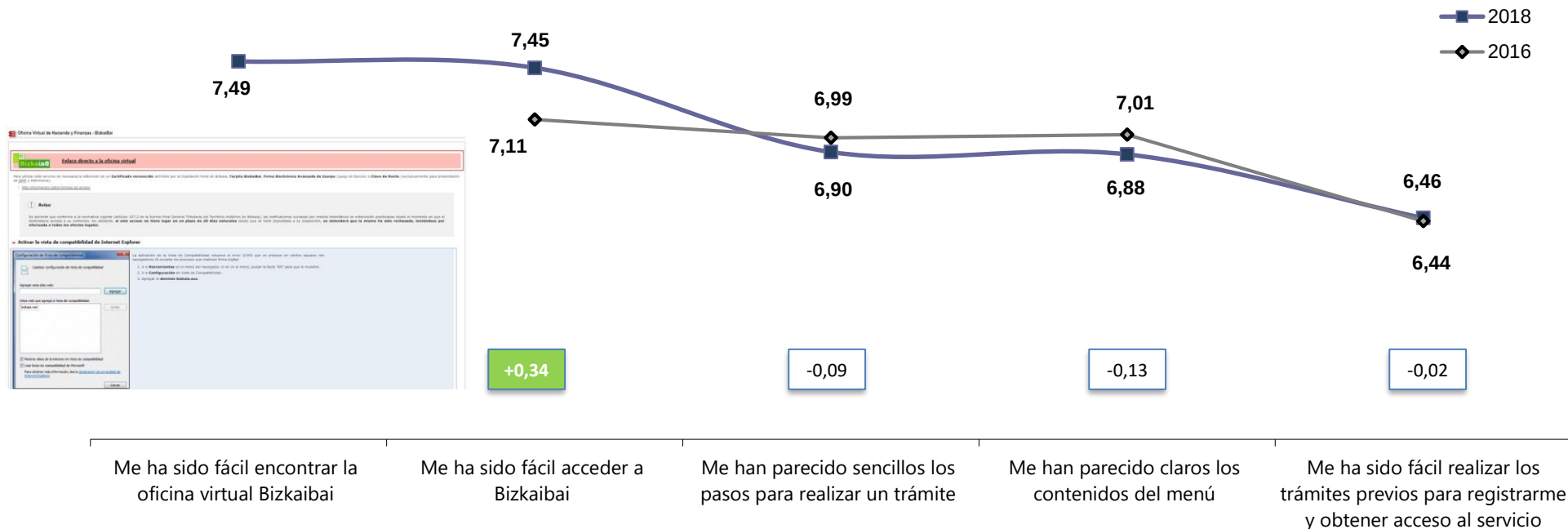
VALORACIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA (**BIZKAIBAI**) (P.1)



En positivo destacan dos aspectos: **la facilidad para encontrar y acceder** a la Oficina Virtual Bizkaibai, mientras que en sentido negativo el aspecto que recoge menores niveles de satisfacción hace referencia a la **facilidad para realizar los trámites previos para registrarse y obtener el acceso al servicio**.

C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática

ANÁLISIS EVOLUTIVO DE LA VALORACIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA (**BIZKAIBAI**) (P.1)



El análisis evolutivo de los resultados pone de manifiesto la destacada estabilidad de los resultados obtenidos. De hecho, sólo uno de los aspectos analizados recoge una evolución destacada *"Me ha sido fácil acceder a Bizkaibai"* que, además, resulta positiva.

Esta estabilidad repercute también en el promedio de los resultados que se incrementa ligeramente respecto a 2016.

PROMEDIO DE LOS DIFERENTES ASPECTOS

AÑO 2.018

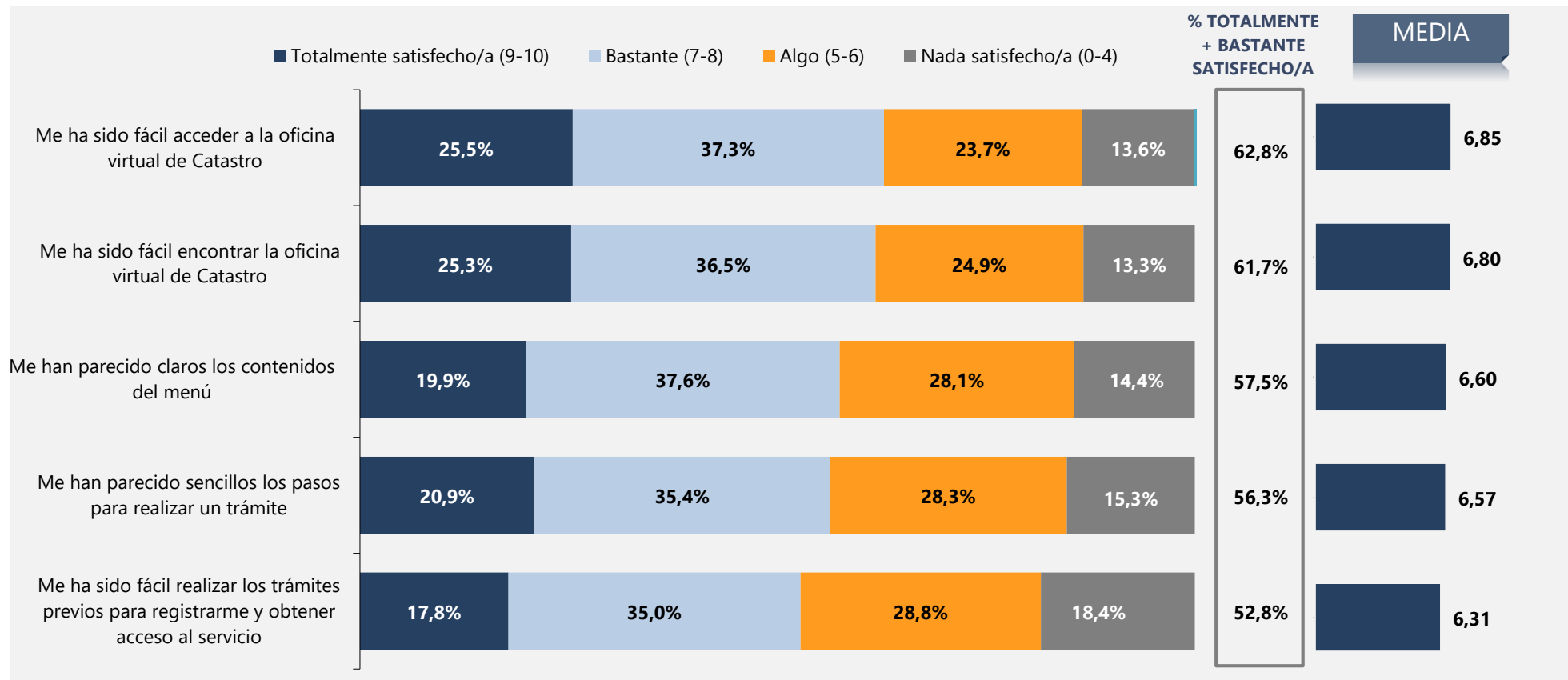
7,04

AÑO 2.016

6,89

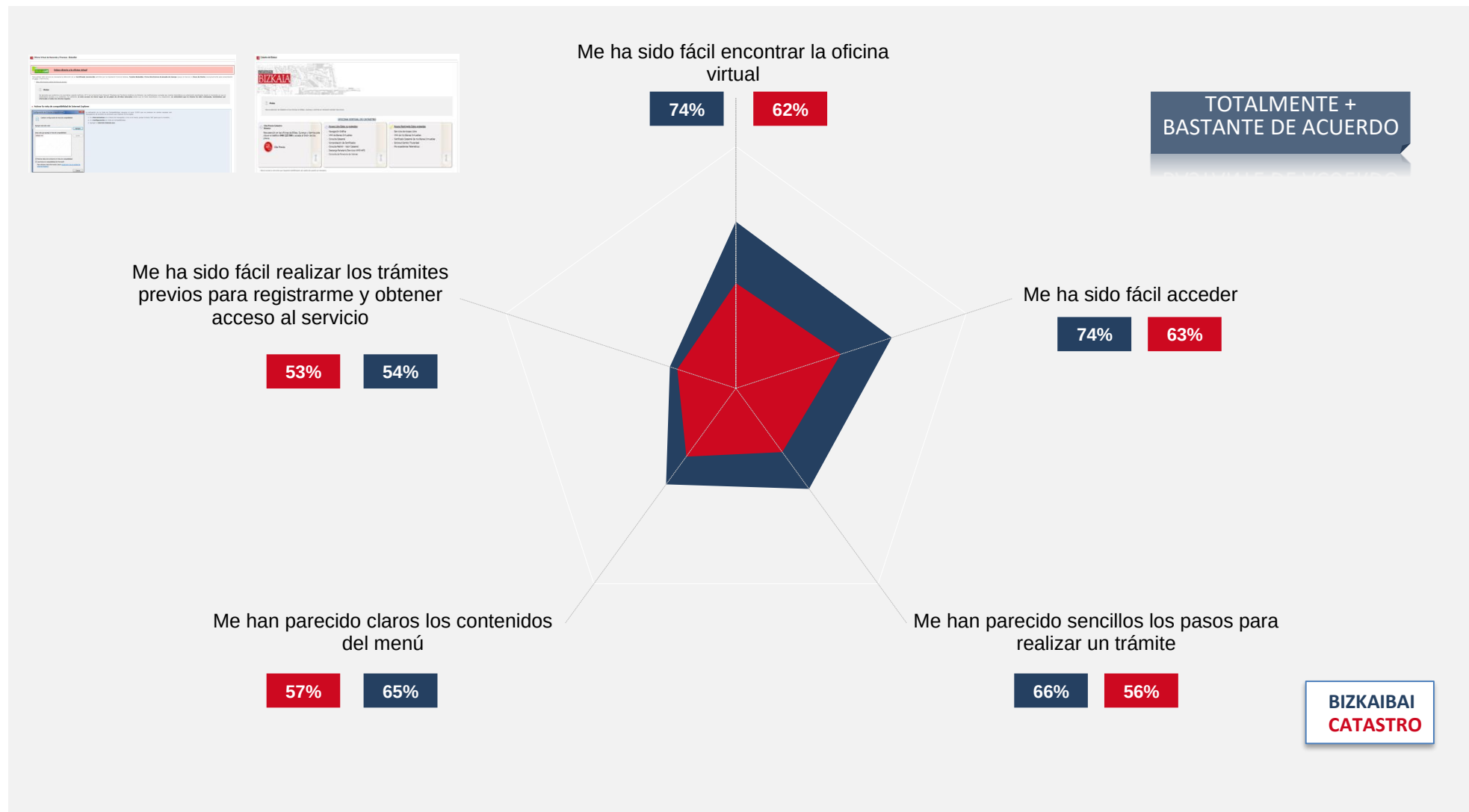
C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática

VALORACIÓN PORMENORIZADA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA (**CATASTRO**) (P.1)



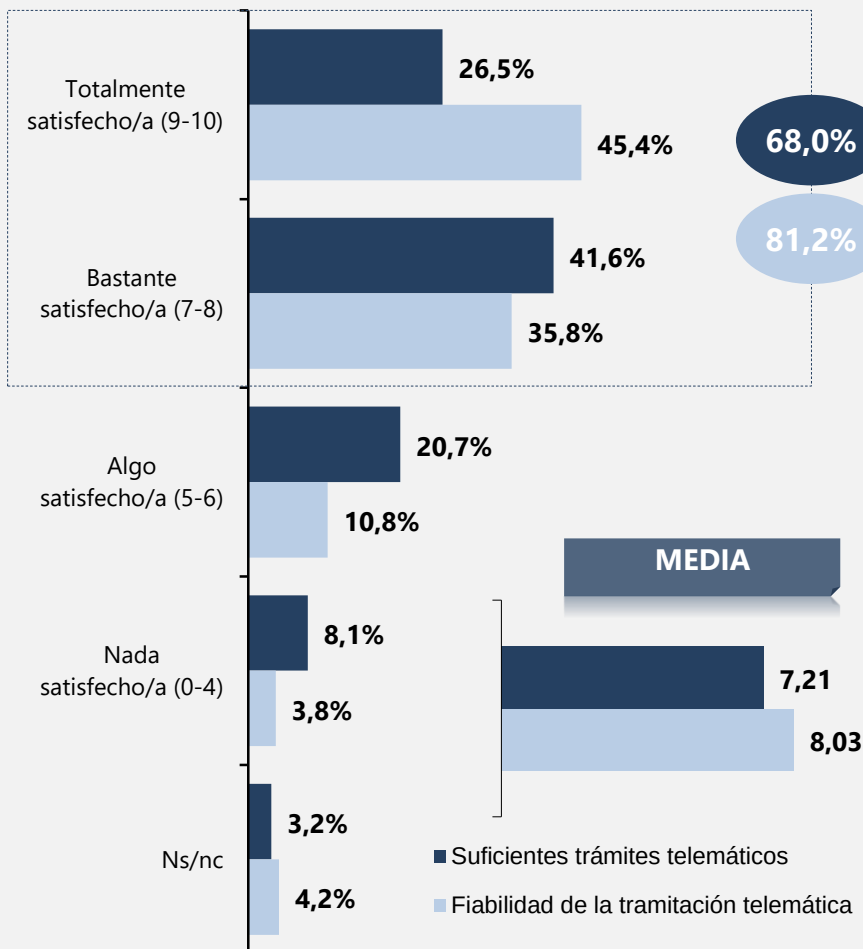
En este caso las puntuaciones destacan por la homogeneidad de los resultados siendo el rango de las puntuaciones (diferencial entre el valor más elevado y el inferior) sólo es de un 10%. En cualquier caso, tanto en positivo como en negativo destacan los mismos aspectos que respecto a Bizkaibai.

C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática



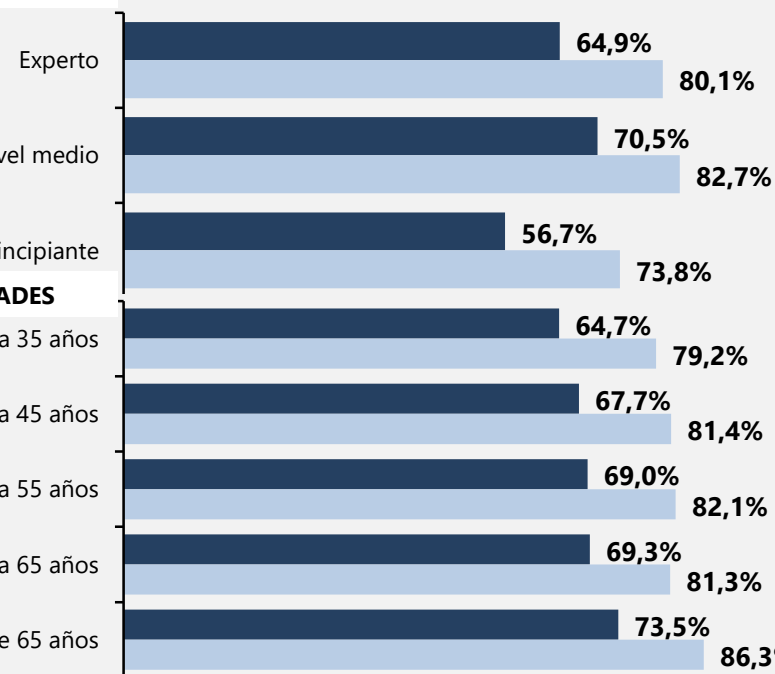
C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática

EN GENERAL EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS... (P.1)

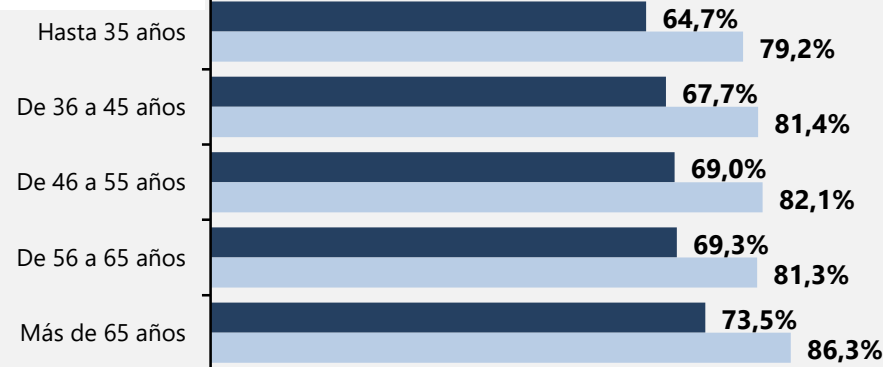


Dos de cada tres personas entrevistadas consideran **suficientes los trámites** que actualmente se pueden realizar **telemáticamente**. Mientras que respecto a la **fiabilidad de la tramitación telemática cuatro de cada cinco** se muestran satisfechos al respecto.

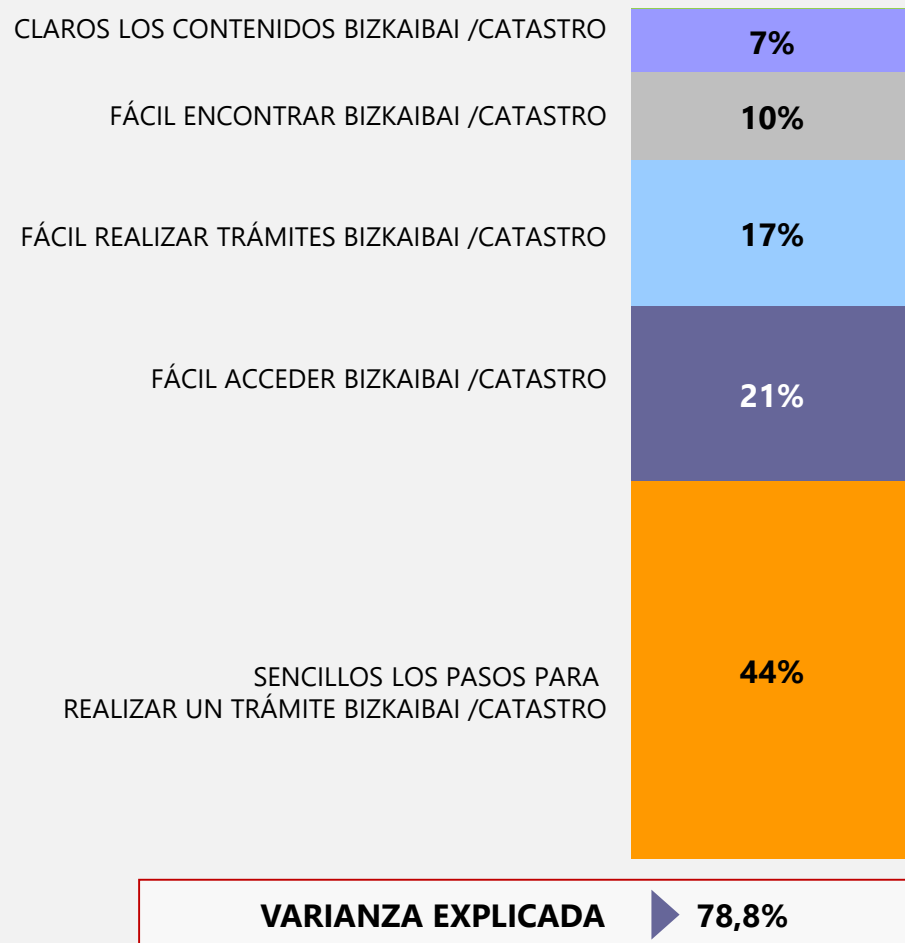
POR NIVEL INTERNET



POR EDADES



C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática

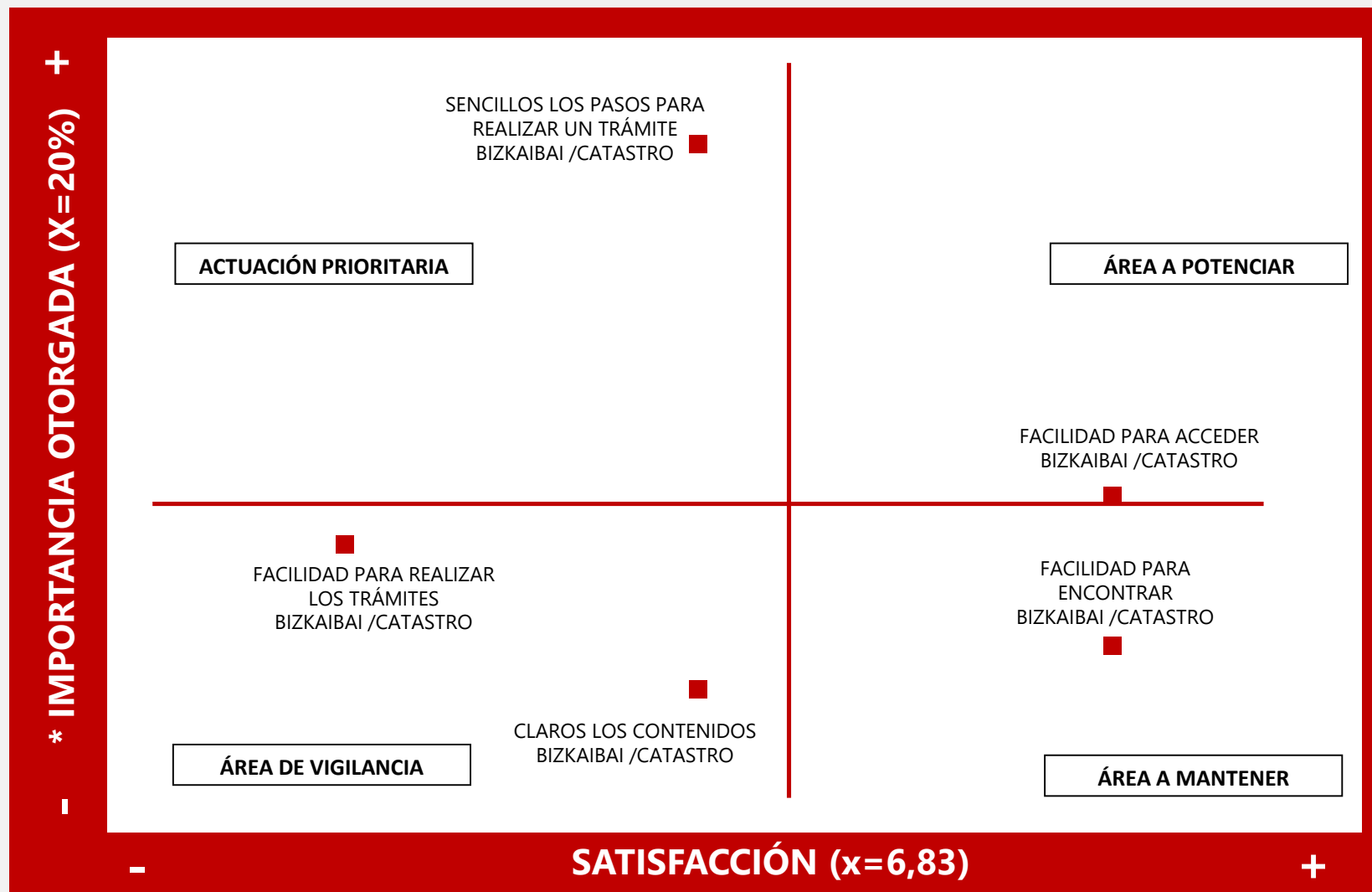


El análisis de contribución pone de manifiesto cómo **el aspecto que en mayor medida contribuyen a explicar la satisfacción** con la atención ofrecida de forma telemática por parte del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia hace referencia a **la sencillez de los pasos para realizar un trámite**.

En un segundo plano, a cierta distancia, se encuentran el resto de los aspectos, destacan tanto la facilidad para acceder como para realizar trámites.

En este caso, la varianza explicada, es decir, el **porcentaje de satisfacción que logramos explicar** con estas variables es casi del **80%**.

C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática





C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática

C.2. La recomendación

C.3. La web del Departamento de Hacienda y Finanzas

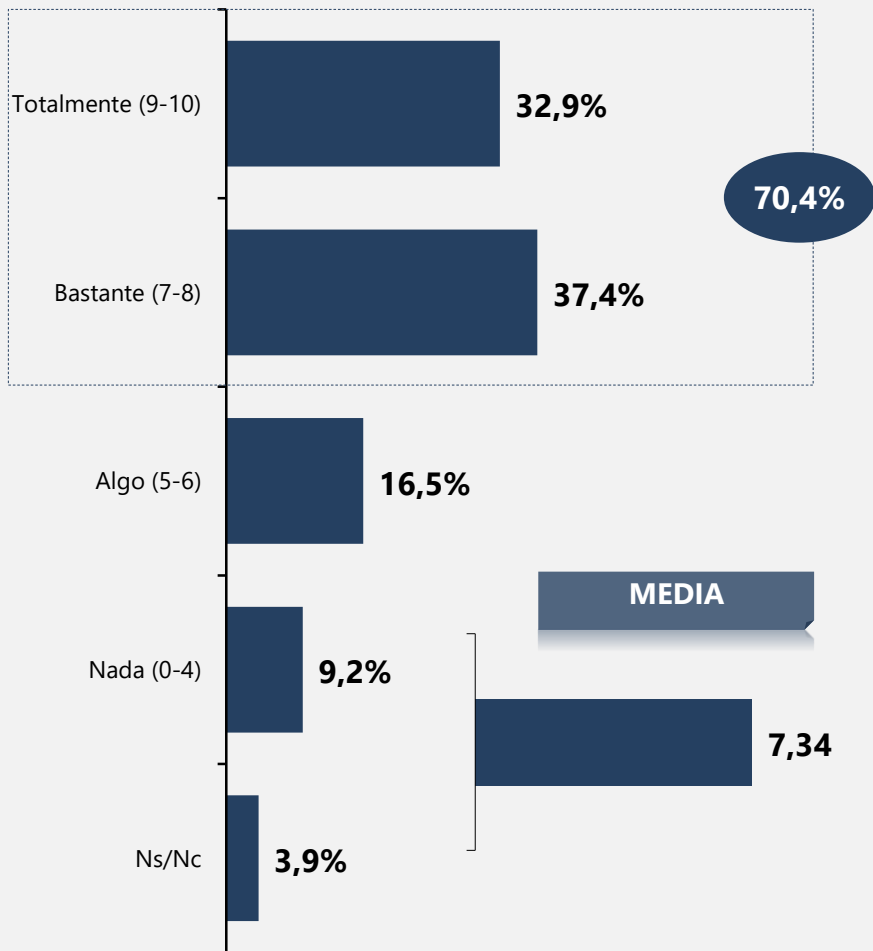
C.4. Posibles mejoras

C.5. La cita previa

C.6. Consideraciones finales

C.2. La recomendación

PREDISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL SERVICIO TELEMÁTICO DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA (P.2b)



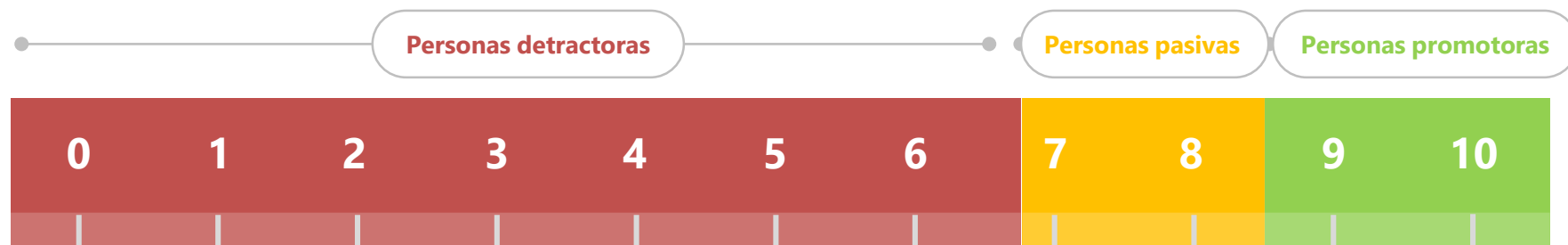
Más del 70% de las personas entrevistadas usuarias del Servicio Telemático del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia lo recomendarían a otras personas.

A medida que se incrementa la edad de las personas entrevistadas aumenta la predisposición a recomendar este servicio así como entre las empresas y quienes reconocen disponer de un nivel medio como internauta.

C.2. La recomendación

Índice de Recomendación Neta

PREDISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL SERVICIO TELEMÁTICO DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA (P.2b)



No lo recomendaría +
Lo recomendaría algo

Lo recomendaría
bastante
(NEUTRAL)

Lo recomendaría
totalmente

IRN

=

% de personas promotoras
(9 y 10)

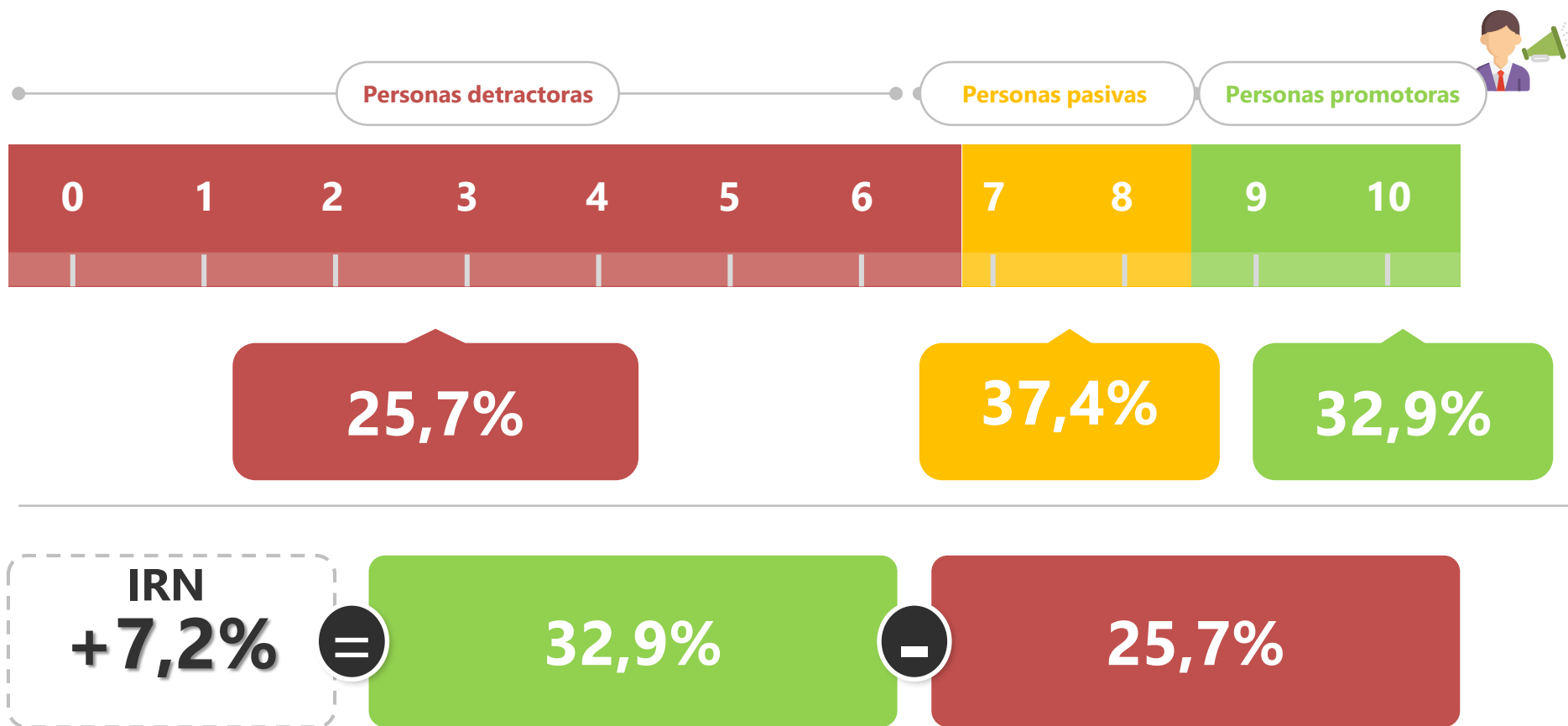
-

% de personas detractoras
(0 al 6)

C.2. La recomendación

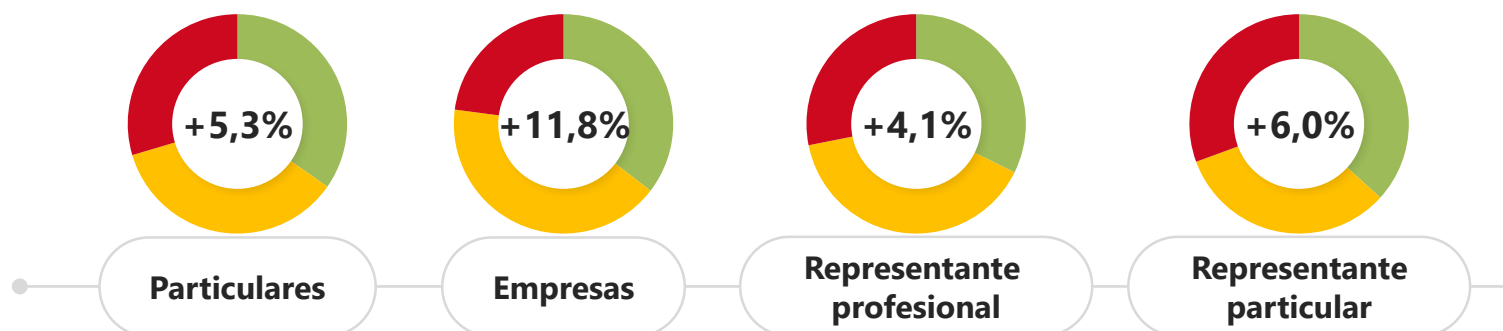
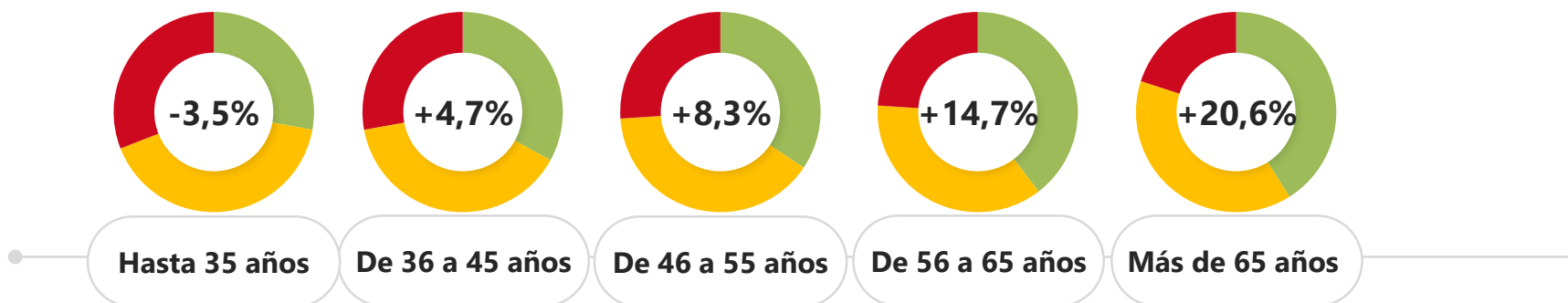
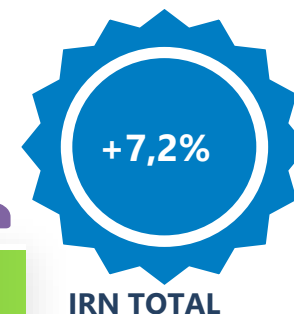
Índice de Recomendación Neta

¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA A AMIGOS, COMPAÑEROS O FAMILIARES HACER USO DEL SERVICIO OFRECIDO POR EL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.13)



C.2. La recomendación

Índice de Recomendación Neta



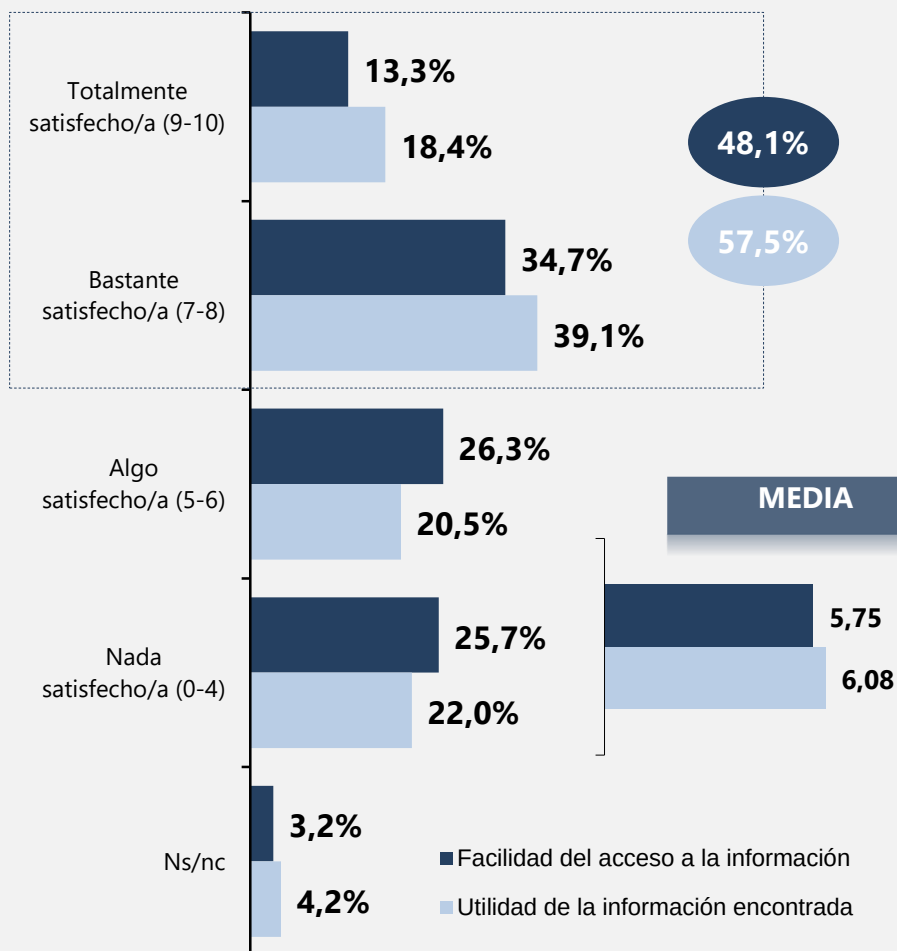


- C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática
- C.2. La recomendación
- C.3. La web del Departamento de Hacienda y Finanzas**
- C.4. Posibles mejoras
- C.5. La cita previa
- C.6. Consideraciones finales



C.3. La web del Departamento de Hacienda y Finanzas

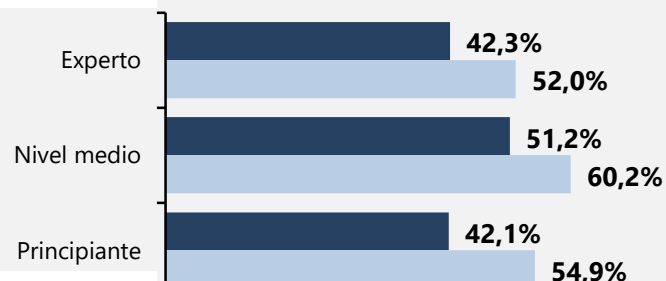
EN EL CASO DE HABER NECESITADO BUSCAR INFORMACIÓN EN LA WEB DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS PREVIAMENTE A SU ACCESO A LA OFICINA VIRTUAL ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS? (P.3)



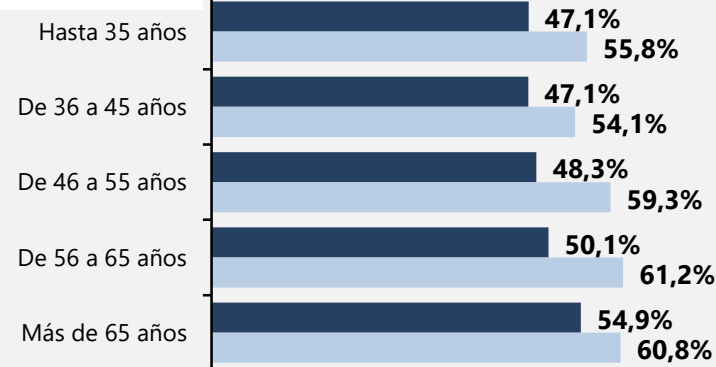
La utilidad de la información se valora algo mejor que la facilidad de acceso a la misma, comportamiento que se mantiene en todos los colectivos.

No obstante, un porcentaje significativo valora de forma negativa ambos aspectos (facilidad y utilidad).

POR NIVEL INTERNET



POR EDADES

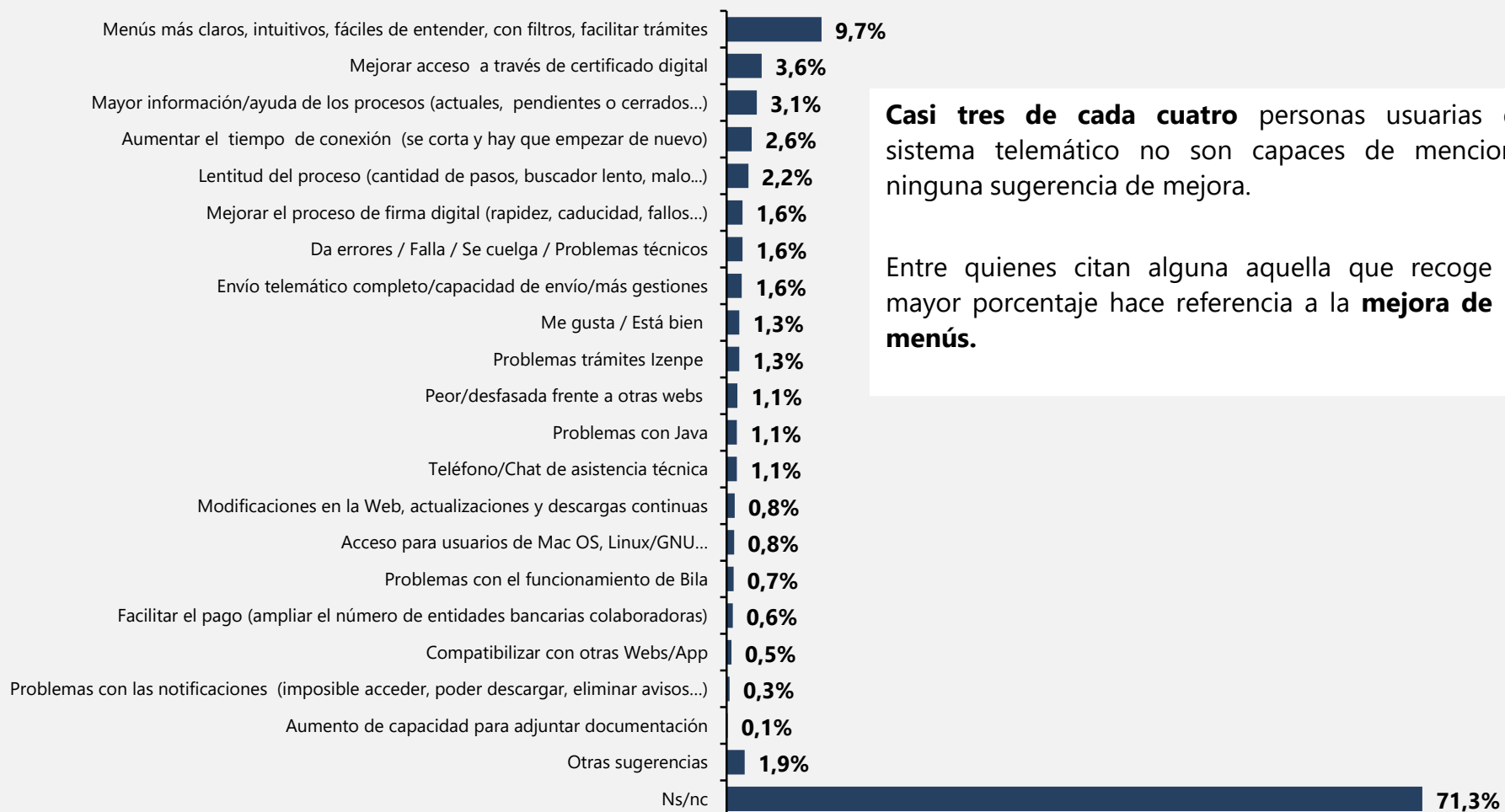




- C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática
- C.2. La recomendación
- C.3. La web del Departamento de Hacienda y Finanzas
- C.4. Posibles mejoras**
- C.5. La cita previa
- C.6. Consideraciones finales

C.4. Posibles mejoras

¿CUÁLES SERÍAN LAS MEJORAS MÁS IMPORTANTES A INTRODUCIR EN LAS OFICINAS VIRTUALES Y EN LA WEB DEL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA? (P.4)*



Casi tres de cada cuatro personas usuarias del sistema telemático no son capaces de mencionar ninguna sugerencia de mejora.

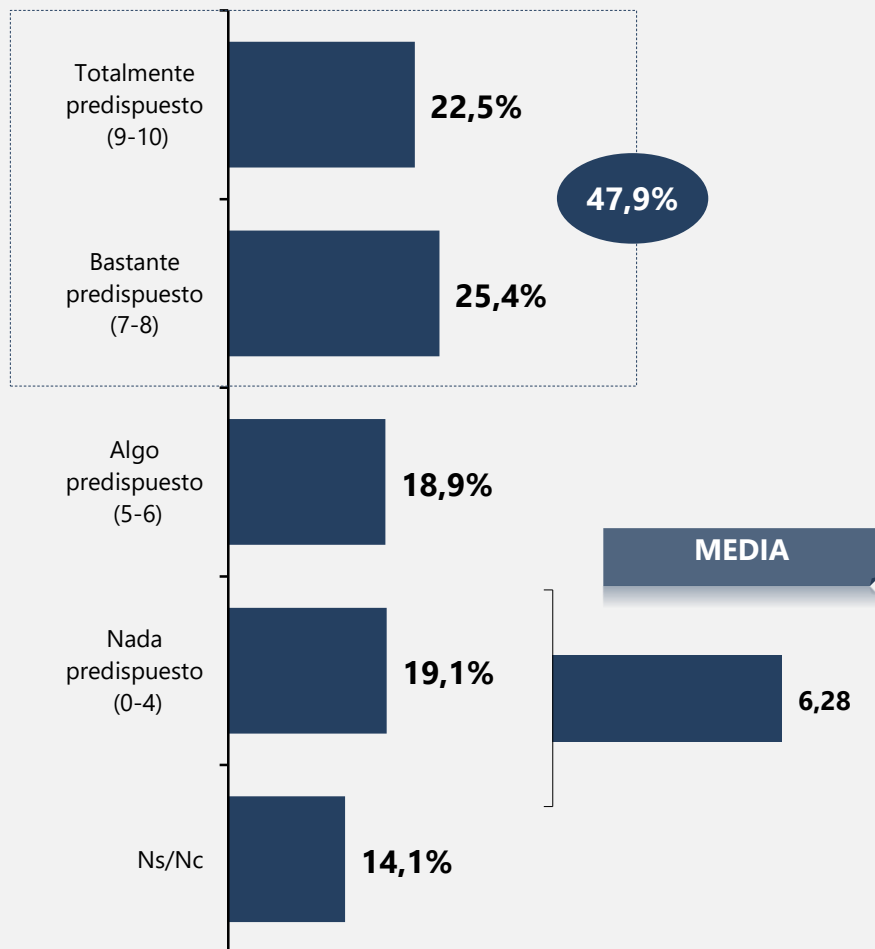
Entre quienes citan alguna aquella que recoge un mayor porcentaje hace referencia a la **mejora de los menús**.



- C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática
- C.2. La recomendación
- C.3. La web del Departamento de Hacienda y Finanzas
- C.4. Posibles mejoras
- C.5. La cita previa**
- C.6. Consideraciones finales

C.5. La cita previa

EN EL CASO DE QUE DEBIERA ACUDIR PRESENCIALMENTE A ALGUNA OFICINA A REALIZAR UN TRÁMITE ¿EN QUÉ MEDIDA SE MUESTRA DISPUESTO A SER ATENDIDO CON CITA PREVIA? (P.5)



Casi la mitad de las personas entrevistadas se muestran predispuestas a acudir presencialmente a alguna de las oficinas del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia mediante cita previa.

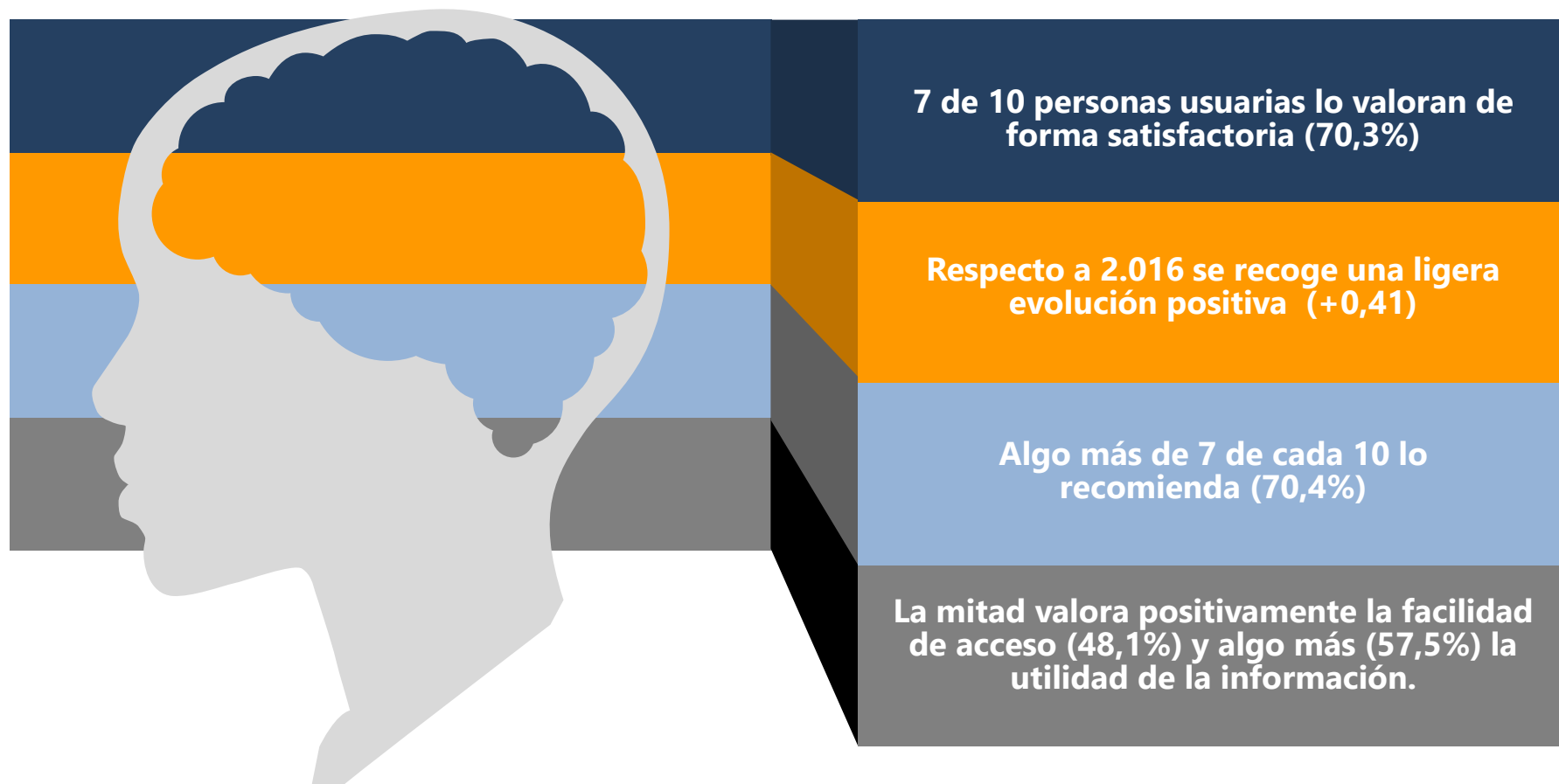
No obstante, casi el 20% se muestra contrario hacia esta iniciativa.



- C.1. Satisfacción con el Servicio de Atención Telemática
- C.2. La recomendación
- C.3. La web del Departamento de Hacienda y Finanzas
- C.4. Posibles mejoras
- C.5. La cita previa
- C.6. Consideraciones finales**

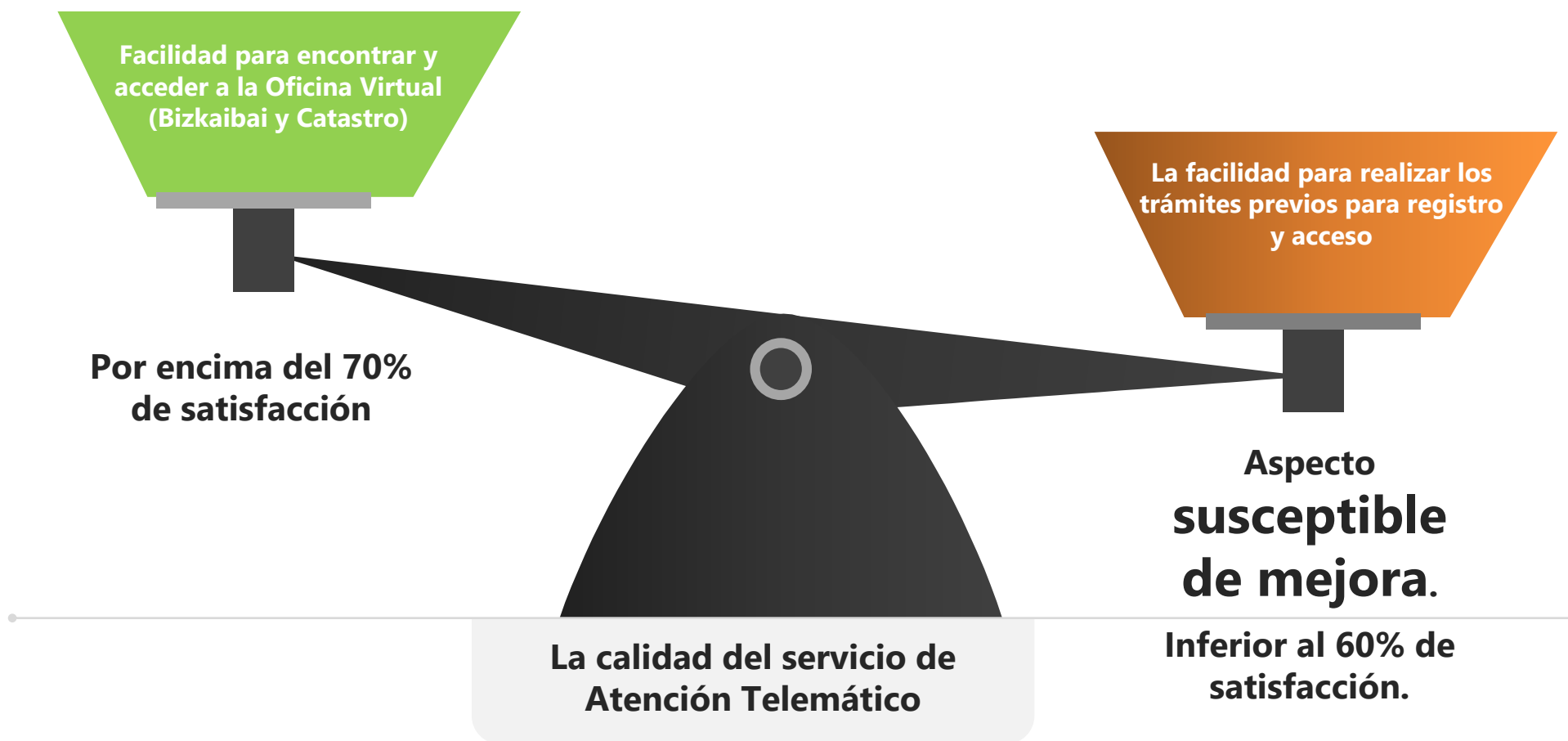
¿CÓMO SE VALORA EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICO?

SE LOGRA UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE **CUMPLIMIENTO***



* En términos de calidad de servicio, se entiende que se alcanza el nivel de satisfacción de cumplimiento cuando la satisfacción se sitúa en torno al 70%-60%

¿CÓMO SE VALORA EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEMÁTICO?



¿QUÉ ASPECTOS CONTRIBUYEN EN LA SATISFACCIÓN?

La **sencillez de los pasos para realizar un trámite** se destaca claramente como **el aspecto al que se le otorga una mayor contribución** a la hora de explicar la satisfacción global con el Servicio de Atención Telemático. En un segundo plano se sitúa la **facilidad para acceder** tanto a Bizkaibai como a la Oficina del Catastro.

Destacada importancia de este aspecto.

En este caso, la sencillez de los pasos a realizar se destaca como un aspecto de actuación prioritaria, ya que sus actuales niveles de satisfacción se encuentran por debajo del promedio de satisfacción de los ítems analizados.

Además, en torno al **22%-25%** de las personas entrevistadas **valora de forma crítica** tanto la **facilidad de acceso a la información** como la **utilidad de la misma**.

Aspectos sobre los que continuar trabajando de cara a incrementar la satisfacción con el Servicio de Atención Telemático.