



**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO
DE HACIENDA Y FINANZAS
DURANTE LA CAMPAÑA DE
RENTA 2016**

CAMPAÑA RENTA 2016
Informe de resultados



ÍNDICE

• Metodología y objetivos.....	3
• Ficha técnica	4
• Informe de resultados	
• Satisfacción declarada.....	6
• Satisfacción estimada	
• Servicio de presentación de declaraciones de renta por internet.....	9
• Servicio de información telefónica.....	10
• Servicio de confección de declaraciones de renta en entidades financieras.....	11
• Servicio de Renta Etxean.....	12
• Servicio de Rectificaciones.....	13
• Notoriedad y Uso del servicio.....	14
• Sugerencias de mejora.....	24
• Conclusiones.....	25

METODOLOGÍA Y OBJETIVOS

- El presente estudio recoge los datos pormenorizados de cada una de las diferentes modalidades a través de las cuales se puede presentar la declaración de la renta.
- La información se ha recopilado a través de **técnicas cuantitativas**, cuyo **OBJETIVO PRINCIPAL** ha sido la de analizar la **Calidad de los diferentes SERVICIOS** y la **EXPERIENCIA** de las personas usuarias en cada uno de ellos, durante la campaña de Renta 2016.
- A través de la satisfacción declarada de las personas usuarias de cada una de las modalidades.
- Indagar en la satisfacción de dichas encuestas se ha pretendido **recabar información** con la que poder:
 - Determinar cada servicio a través de distintos aspectos específicos.
 - Conocer la notoriedad y uso de servicios complementarios prestados por el Departamento de Hacienda y Finanzas.
 - Analizar los resultados en perspectiva evolutiva, comparando los resultados de la campaña de renta 2016 con los de la campaña 2014 y 2012.

FICHA TÉCNICA

- **Universo**: Personas usuarias de las distintas modalidades a través de las cuales presentar la declaración de la campaña de la Renta 2016 del Departamento de Hacienda y Finanzas.
- **Tipo de entrevista**: en toda las modalidades se han llevado a cabo encuestas, adaptadas a las peculiaridades de cada una de ellas: personales, telefónicas, online.
- **Muestra**: ENCUESTAS a personas usuarias del servicio.

Presentación de declaraciones de Renta por INTERNET	INFORMACIÓN TELEFÓNICA	Confección de declaraciones de renta en ENTIDADES FINANCIERAS	Renta Etxean NEGATIVA (a devolver)	Renta Etxean POSITIVA (a ingresar)	RECTIFICACIONES
1004	800	2402	1.050	600	652

- **Trabajo de campo**: se ha realizado durante la campaña de la renta de 2016, entre los meses de Abril y Julio.
- **Anonimato y confidencialidad**: Se ha garantizado el absoluto anonimato de las respuestas de las personas entrevistadas que han sido utilizadas únicamente en la confección de tablas estadísticas.
- **Control de Calidad**: de acuerdo a la Norma ISO 20252 y el código de conducta ICC/ESOMAR.

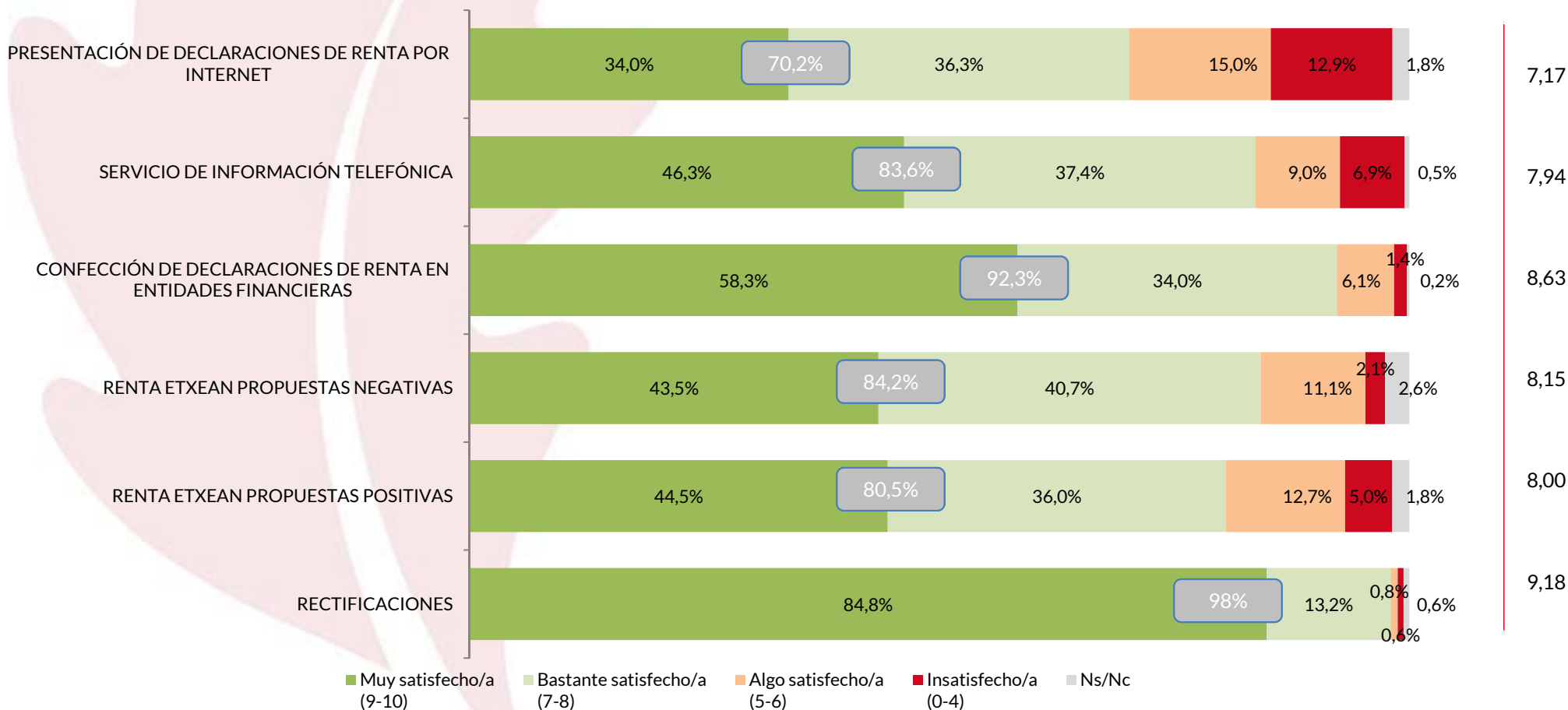


INFORME DE RESULTADOS

SATISFACCIÓN DECLARADA

- Las **personas usuarias** del servicio de **rectificaciones** son las **más satisfechas** con su modalidad, en la campaña de 2016. Mientras que las **personas más críticas** son las que han **presentado su declaración por Internet**.

Valoración Media



SATISFACCIÓN DECLARADA

- El aspecto más destacable en todos los servicios es que aquellas personas cuya declaración ha sido positiva son las más insatisfechas.
- A nivel de edad también se observa que, salvo en Renta Etxean, las personas más críticas son aquellas que tienen menos de 50 años de edad.

TIPOLOGÍA

		PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA POR INTERNET	INFORMACIÓN TELEFÓNICA	CONFECCIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA EN ENTIDADES FINANCIERAS	RENTA ETXEAN	RECTIFICACIONES
SATISFACCIÓN DECLARADA		7,17	7,94	8,63	8,10	9,18
Sexo	Hombre	7,22	7,97	8,58	8,13	9,14
	Mujer	7,18	7,91	8,67	8,08	9,21
Edad	De 18 a 30 años	*	7,60	8,58	8,27	9,09
	De 31 a 40 años	*	7,89	8,51	8,09	9,05
	De 41 a 50 años	*	8,00	8,56	8,02	9,05
	De 51 a 60 años	*	7,93	8,68	8,08	9,34
	De 61 a 70 años	*	8,20	8,80	8,12	9,25
	Más de 70 años	*	7,71	8,92	8,20	9,19
Resultado de la declaración	Negativa (a devolver)	7,28		8,69	8,15	9,19
	Positiva (a pagar)	7,05		8,48	8,00	9,03

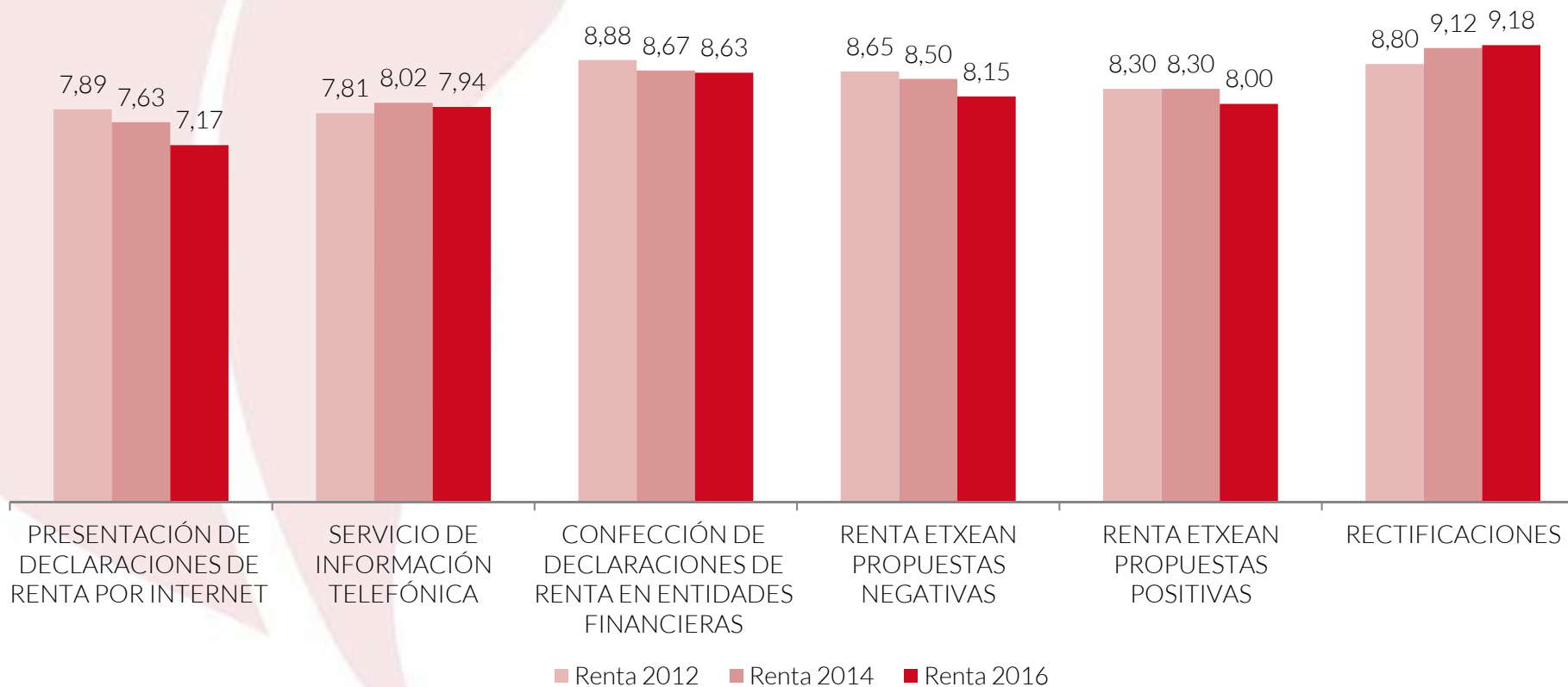
Los datos se comparan teniendo en cuenta los intervalos comunes en todos los servicios

*Los datos no son comparables debido a que los intervalos no son homogéneos al resto de servicios

SATISFACCIÓN DECLARADA

- Analizando los datos con años anteriores, los niveles de satisfacción **no presentan grandes desviaciones**, aunque se observa una tendencia negativa en todas las modalidades, salvo en rectificaciones.

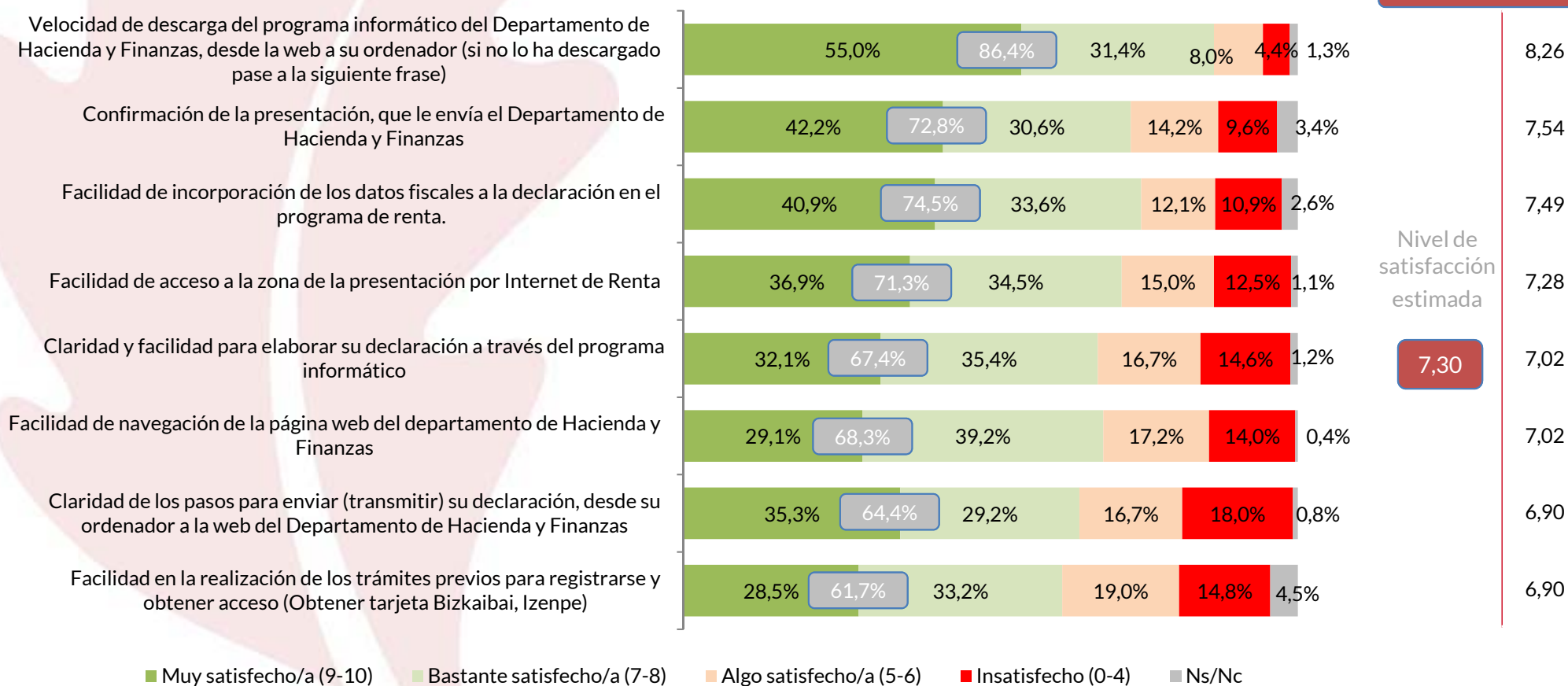
¿En qué medida se encuentra satisfecho con su modalidad? (Evolutivo)



SATISFACCIÓN ESTIMADA

(SERVICIO DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA POR INTERNET)

- **Niveles discretos de satisfacción** con los aspectos analizados. **Velocidad de descarga** lo que más satisfacción genera.
- **Facilidad en realizar los trámites** y **Claridad** en los pasos para enviar la declaración los aspectos por los que se obtienen los mejores valores.



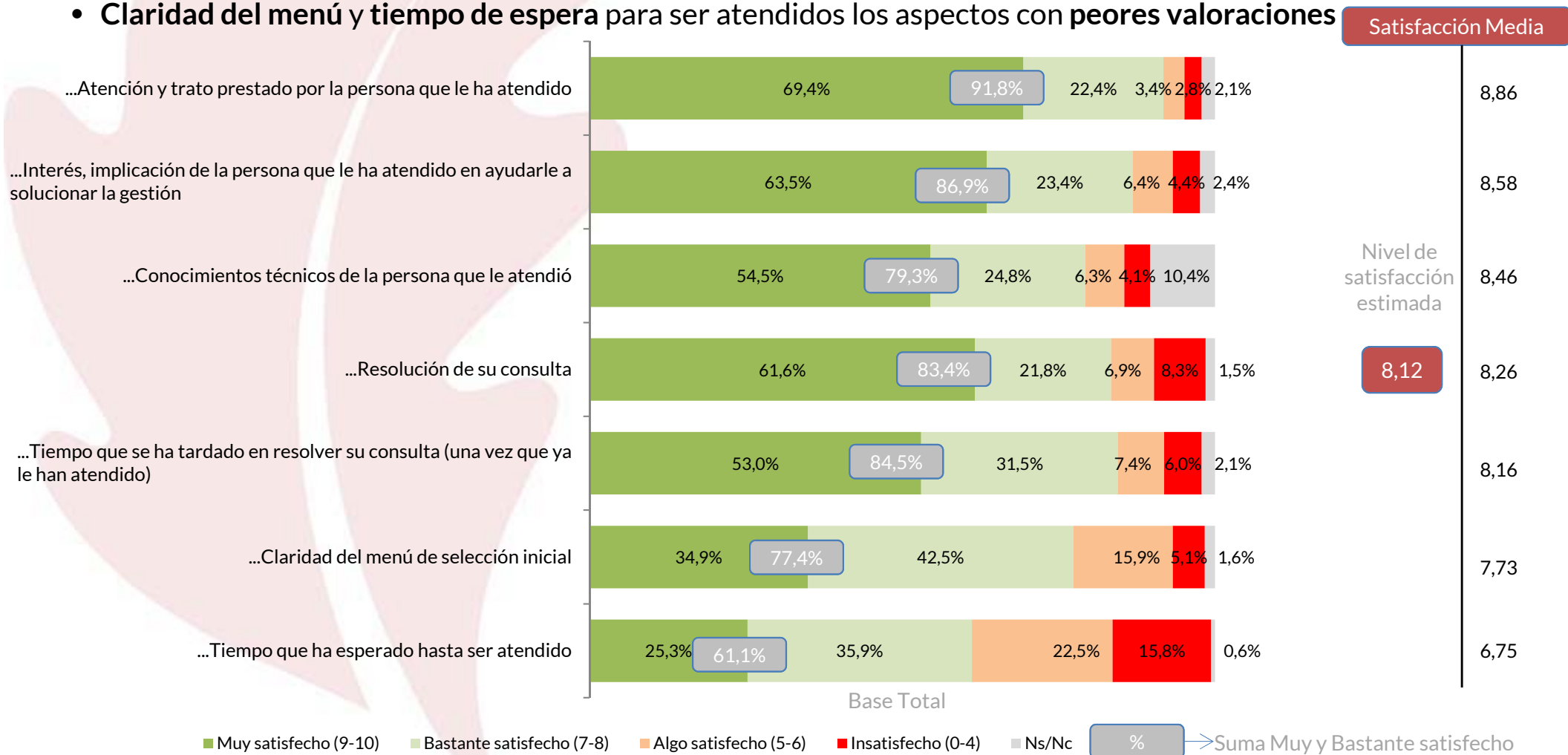
Base Total

% → Suma Muy y Bastante satisfecho

SATISFACCIÓN ESTIMADA: promedio de la valoración otorgada a cada uno de los aspectos analizados (P1A a P1H)

SATISFACCIÓN ESTIMADA (SERVICIO de INFORMACIÓN TELEFÓNICA)

- Según la **satisfacción estimada**, a partir de los diferentes aspectos analizados, **las personas usuarias del servicio de información telefónico se muestran satisfechas con el servicio.**
- Claridad del menú y tiempo de espera para ser atendidos los aspectos con peores valoraciones**

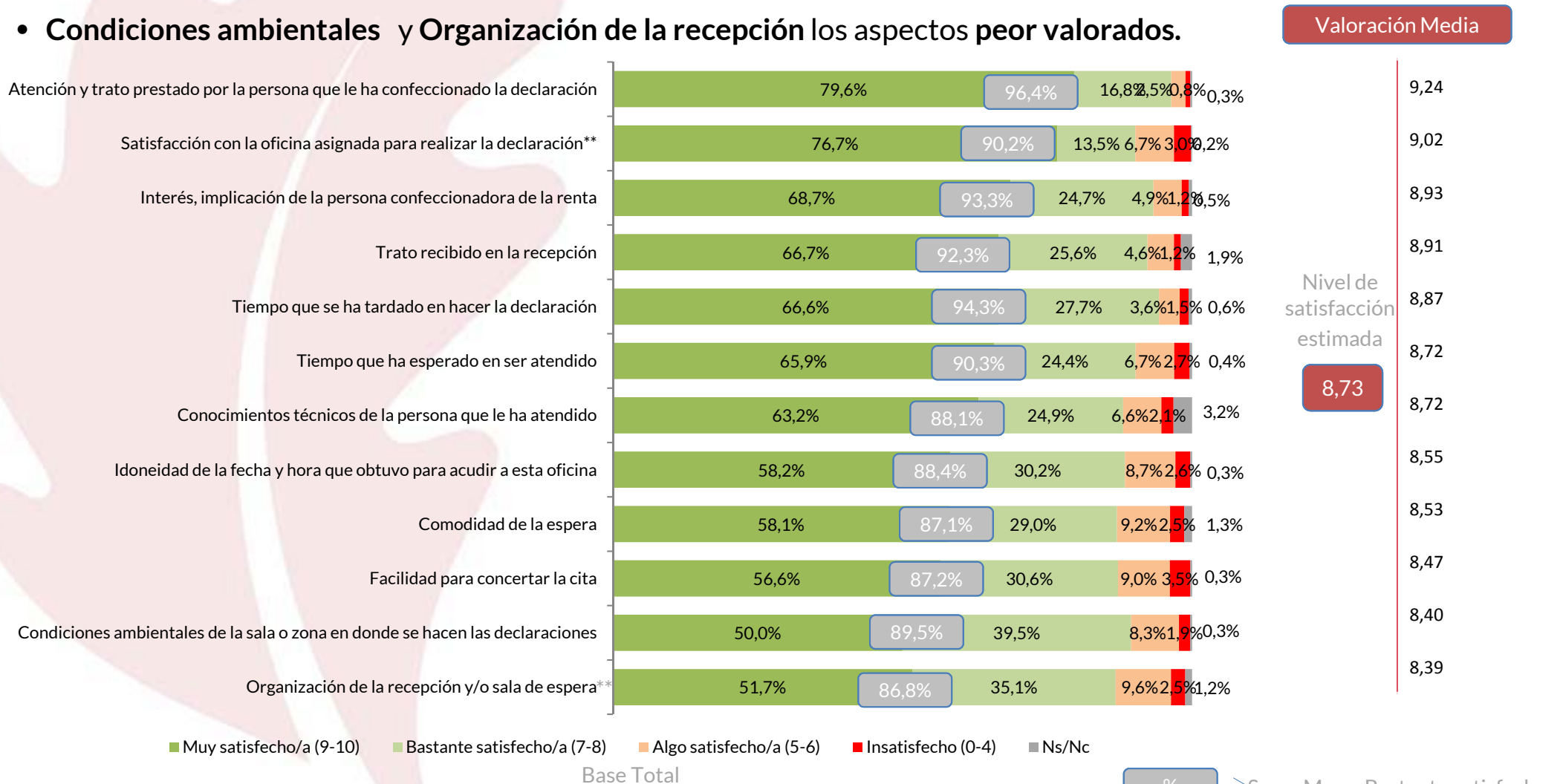


Satisfacción estimada: promedio de la satisfacción otorgada a cada uno de los aspectos analizados (P2B_1 a P2B_7)

SATISFACCIÓN ESTIMADA

(SERVICIO DE CONFECCIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA EN ENTIDADES FINANCIERAS)

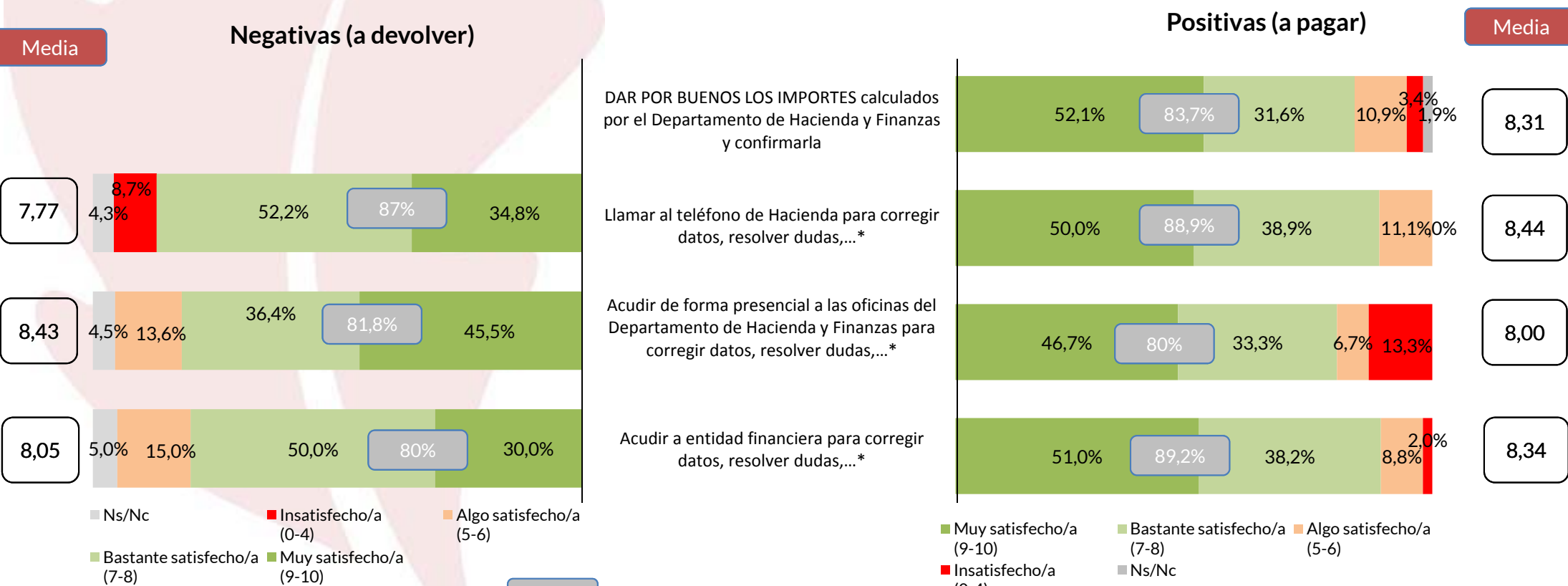
- Las personas usuarias del servicio de confección de declaraciones de renta en entidades financieras se muestran muy satisfechas con el mismo.
- Condiciones ambientales y Organización de la recepción los aspectos peor valorados.**



SATISFACCIÓN CON SU PROCESO INICIAL (SERVICIO DE RENTA ETXEAN)

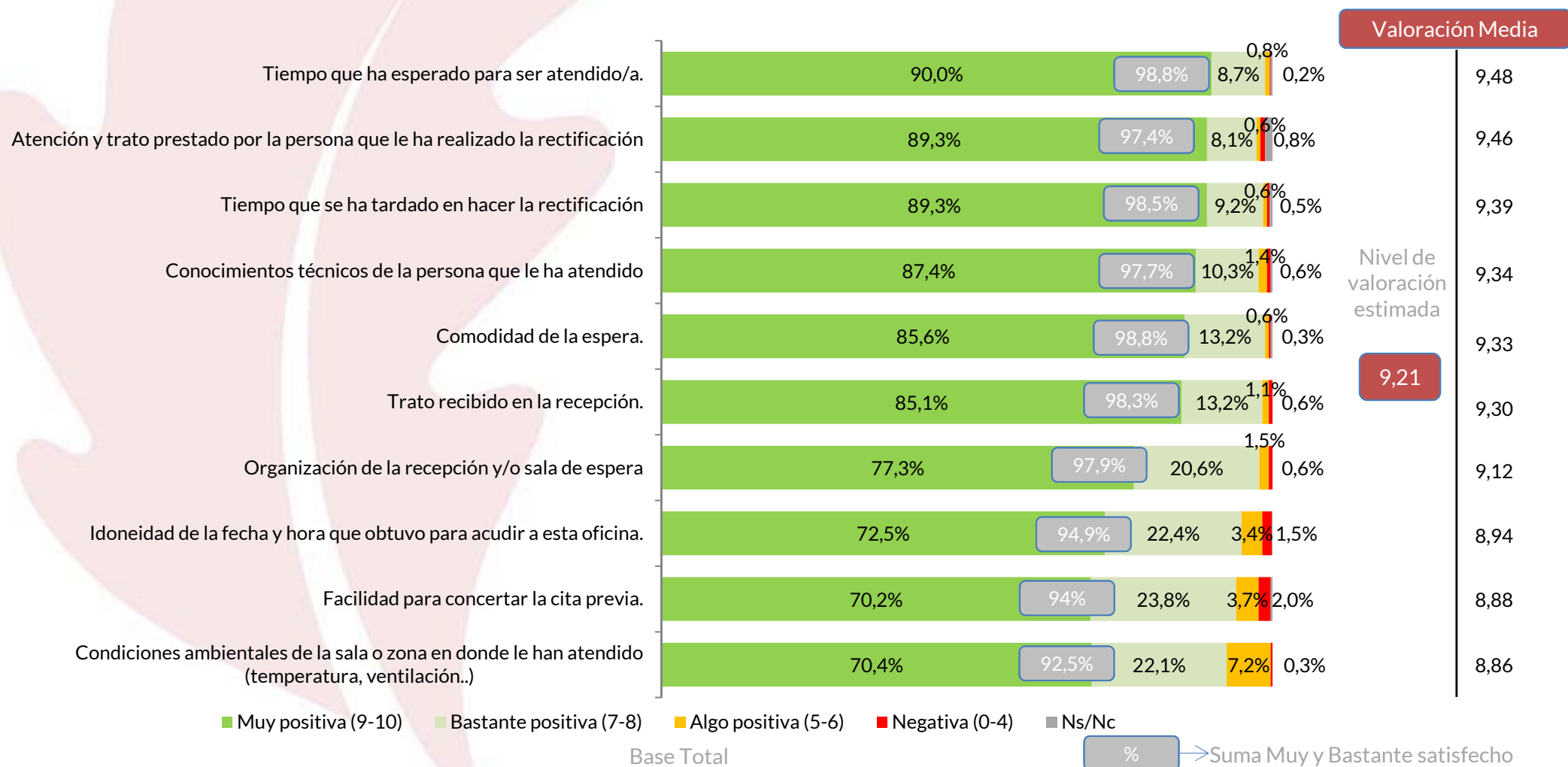
- Aunque no se observan diferencias estadísticamente significativas son las personas con **declaraciones negativas** las que se muestran ligeramente más insatisfechas con su proceso de corrección, salvo aquellas que han acudido directamente al Departamento de Hacienda y Finanzas que son las más satisfechas, incluso por encima de las declaraciones positivas

¿Cuál es su grado de satisfacción con el proceso...? (P2A; P2B; P2C;P2D)



VALORACIÓN ESTIMADA (SERVICIO DE RECTIFICACIONES)

- Las personas encuestadas valoran positivamente el servicio de rectificaciones, siendo el servicio mejor valorado.
- Idoneidad de fecha/Hora, Facilidad para concertar citas y condiciones ambientales aspectos peor valorados.

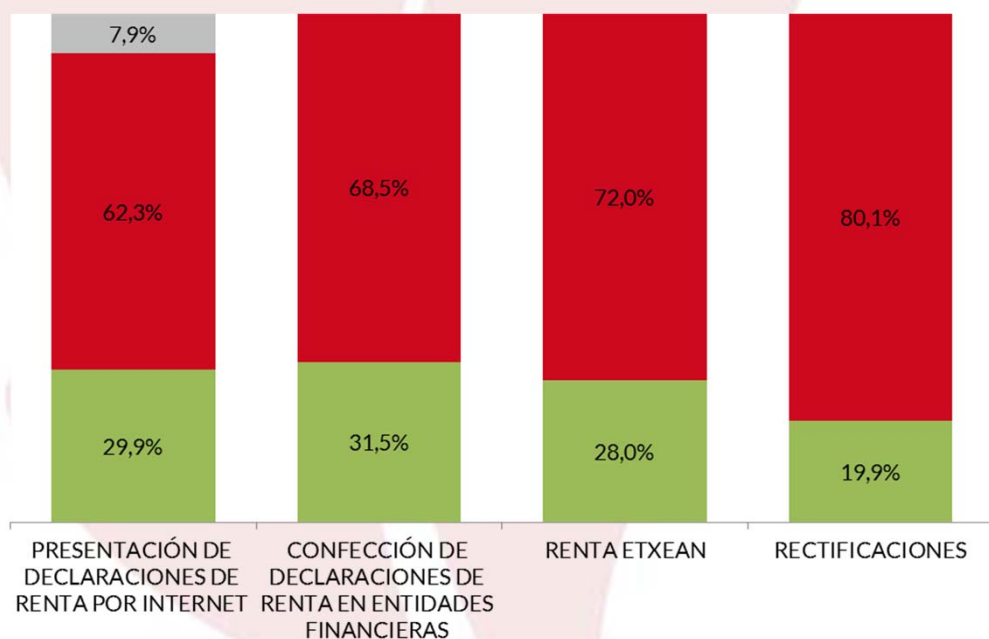


VALORACIÓN ESTIMADA: promedio de la valoración otorgada a cada uno de los aspectos analizados (P1_1 a P1_10)

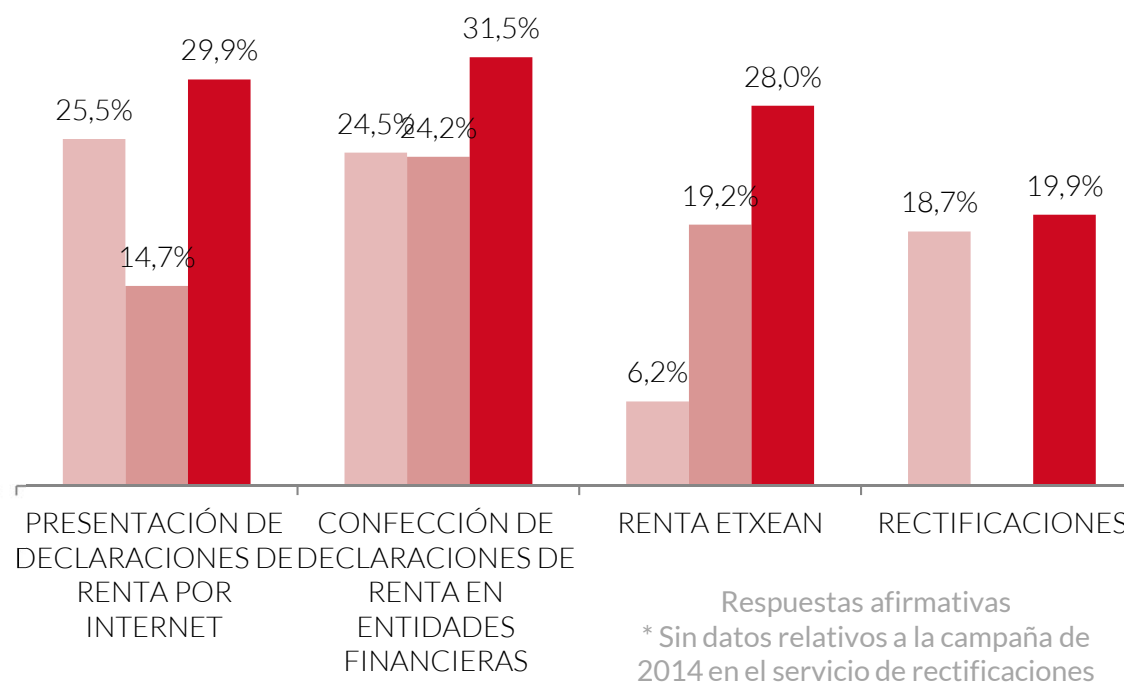
CAMPAÑA DE PUBLICIDAD

- **Bajo impacto de la campaña publicitaria**, independientemente de la modalidad utilizada para realizar la declaración de la renta. No obstante, se observa que **en todas ellas se ha mejorado** frente a los datos de las campañas anteriores.

Comparativa entre modalidades



Evolutivo



■ Renta 2012 ■ Renta 2014 ■ Renta 2016

CAMPAÑA DE PUBLICIDAD

- En todos los servicios se observan comportamientos similares: son los hombres los que más han afirmado haber visto la campaña de publicidad
- Menor impacto entre las personas de menos de 50 años de edad, excepto en el servicio de rectificaciones.

Tipología

		PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA POR INTERNET	CONFECCIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA EN ENTIDADES FINANCIERAS	RENTA ETXEAN	RECTIFICACIONES
CONOCEN LA CAMPAÑA DE PUBLICIDAD		29,9%	31,5%	28,0%	19,9%
Sexo	Hombre	30,6%	32,9%	28,0%	22,6%
	Mujer	30,0%	30,0%	27,9%	17,6%
Edad	De 18 a 30 años	*	27,3%	18,0%	25,6%
	De 31 a 40 años	*	25,5%	15,6%	20,1%
	De 41 a 50 años	*	29,9%	25,7%	20,1%
	De 51 a 60 años	*	36,1%	30,7%	19,0%
	De 61 a 70 años	*	39,6%	33,1%	15,3%
	Más de 70 años	*	35,5%	31,2%	15,3%
Resultado de la declaración	Negativa (a devolver)	29,6%	31,3%	24,9%	20,2%
	Positiva (a pagar)	32,2%	32,1%	34,8%	15,2%

Los datos se comparan teniendo en cuenta los intervalos comunes en todos los servicios

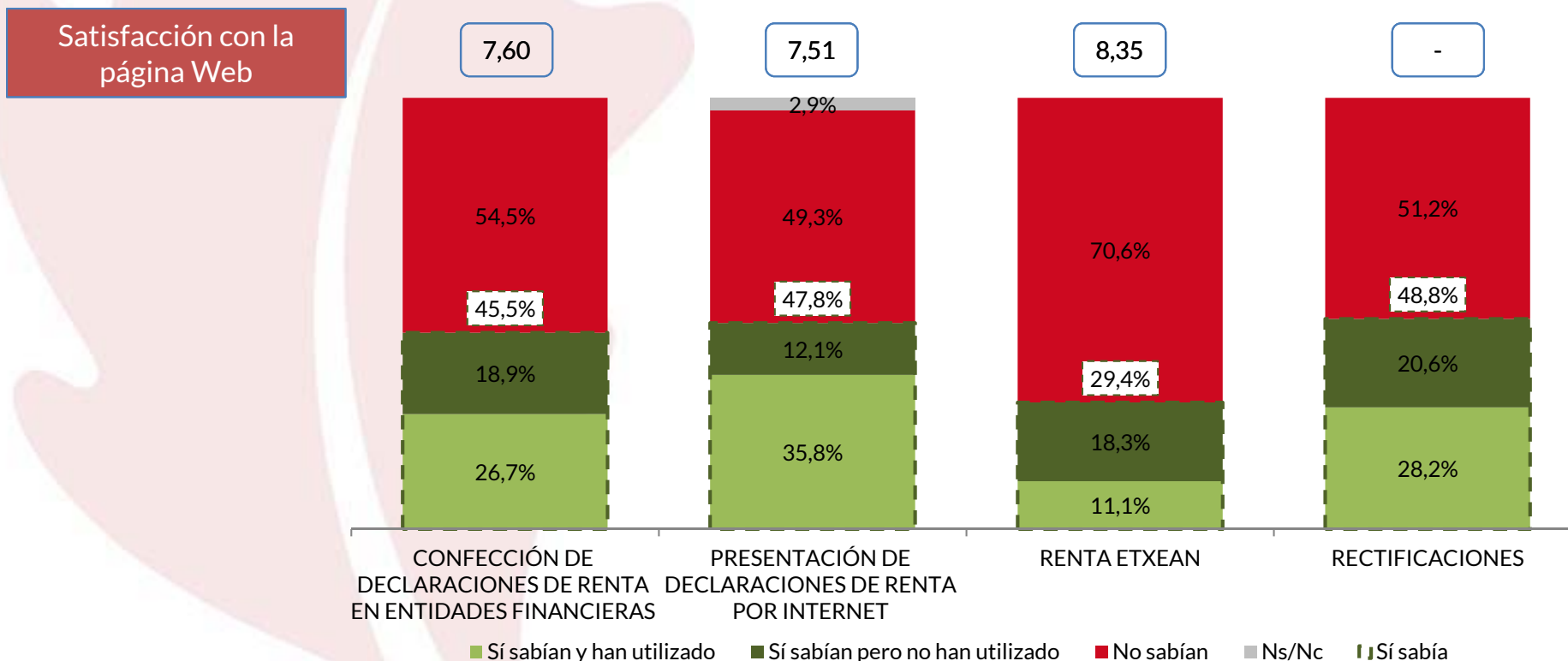
*Los datos no son comparables debido a que los intervalos no son homogéneos al resto de servicios

¿Conoce la campaña de publicidad realizada por el Departamento de Hacienda y Finanzas de este año relativa a la declaración de la renta?

WEB BIZKAIA.EUS/ERRENTA

- Las personas usuarias del servicio de renta Etxean son las que menos han utilizado la página web aunque son las más satisfechas.
- Las personas que más reconocen haber utilizado la página web aquellas que han realizado su declaración telemáticamente.

Comparativa entre modalidades



¿Sabía Ud. Que desde el pasado 27 de Marzo estaba disponible en la web bizkaia.eus/errenta la información relativa acerca de si iba a recibir o no en casa la propuesta de renta (Renta Etxean)?

¿Ha entrado Ud. en la web bizkaia.eus de la diputación para utilizar Vd. este servicio?

WEB BIZKAIA.EUS/ERRENTA

- Las personas con más de 60 años las menos propensas a utilizar la página web, así como las mujeres en los servicios de renta a través de internet y rectificaciones.

Tipología

		PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA POR INTERNET	CONFECCIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA EN ENTIDADES FINANCIERAS	RENTA ETXEAN	RECTIFICACIONES
CONOCEN Y HA UTILIZADO LA WEB		35,8%	26,7%	11,1%	28,2%
Sexo	Hombre	37,8%	26,1%	11,1%	32,1%
	Mujer	33,0%	27,3%	11,1%	24,8%
Edad	De 18 a 30 años		23,0%	6,5%	27,3%
	De 31 a 40 años		29,6%	12,1%	
	De 41 a 50 años	*	29,1%	10,2%	28,2%
	De 51 a 60 años		28,5%	16,2%	33,8%
	De 61 a 70 años		23,5%	12,3%	18,9%
	Más de 70 años		9,2%	4,4%	
Resultado de la declaración	Negativa (a devolver)	36,1%	28,5%	8,3%	28,9%
	Positiva (a pagar)	38,3%	22,7%	17,3%	15,2%

Los datos se comparan teniendo en cuenta los intervalos comunes en todos los servicios

*Los datos no son comparables debido a que los intervalos no son homogéneos al resto de servicios

¿Sabía Ud. Que desde el pasado 27 de Marzo estaba disponible en la web bizkaia.eus/errenta la información relativa acerca de si iba a recibir o no en casa la propuesta de renta (Renta Etxean)?

¿Ha entrado Ud. en la web bizkaia.eus de la diputación para utilizar Vd. este servicio?

WEB BIZKAIA.EUS/ERRENTA

- Las personas más satisfechas con la página web, por lo general, son mujeres cuya declaración ha sido positiva, salvo en Renta Etxean en el que son hombres con una resolución negativa.

Tipología

		PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA POR INTERNET	CONFECCIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA EN ENTIDADES FINANCIERAS	RENTA ETXEAN
SATISFACCIÓN CON LA WEB		7,51	7,60	8,35
Sexo	Hombre	7,47	7,58	8,46
	Mujer	7,59	7,63	8,27
Edad	De 18 a 30 años		7,72	8,00
	De 31 a 40 años		7,59	8,83
	De 41 a 50 años	*	7,48	8,20
	De 51 a 60 años		7,59	8,29
	De 61 a 70 años		7,94	8,11
	Más de 70 años		7,31	8,80
Resultado de la declaración	Negativa (a devolver)	7,43	7,57	8,40
	Positiva (a pagar)	7,67	7,67	8,30

Los datos se comparan teniendo en cuenta los intervalos comunes en todos los servicios

*Los datos no son comparables debido a que los intervalos no son homogéneos al resto de servicios

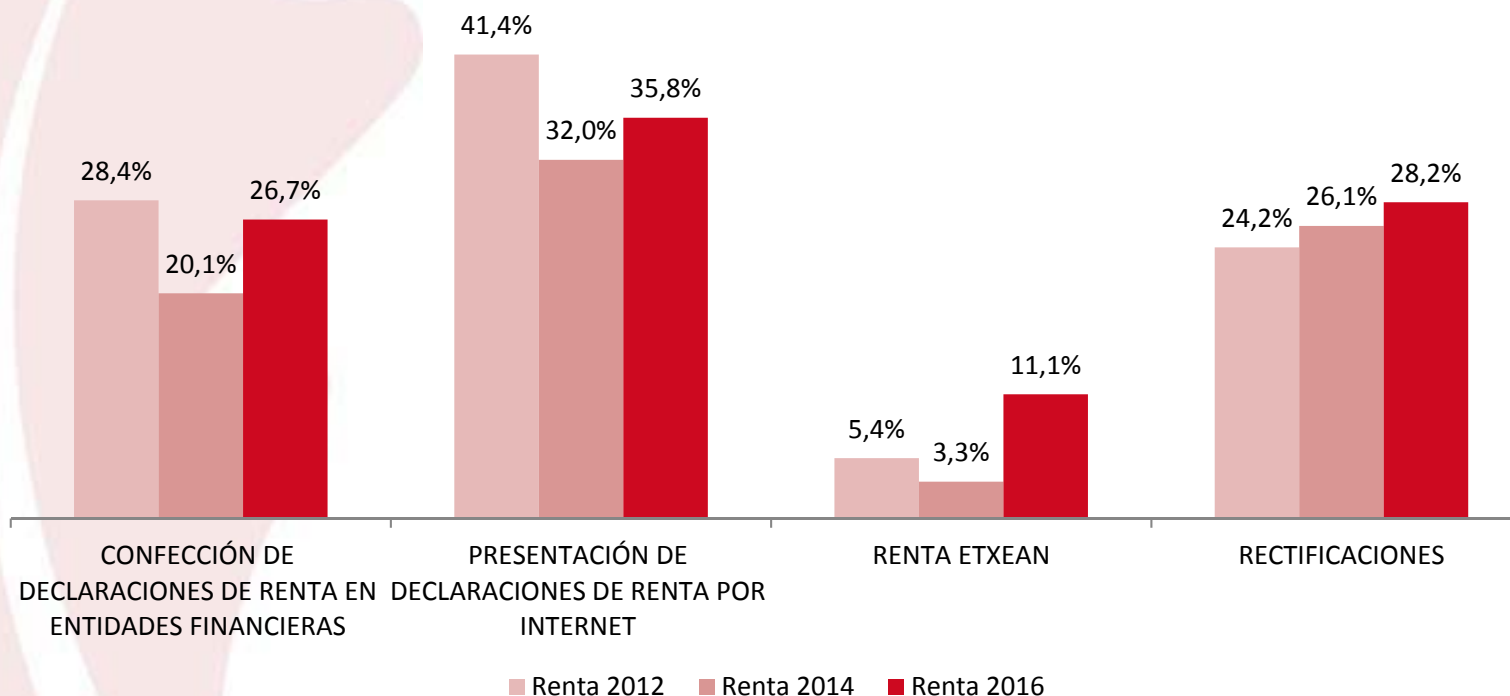
¿Sabía Ud. Que desde el pasado 27 de Marzo estaba disponible en la web bizkaia.eus/errenta la información relativa acerca de si iba a recibir o no en casa la propuesta de renta (Renta Etxean)?

¿Ha entrado Ud. en la web bizkaia.eus de la diputación para utilizar Vd. este servicio?

WEB BIZKAIA.EUS/ERRENTA

- Se recupera el uso de la página web en todas las modalidades, especialmente en las declaraciones realizadas a través de Renta Etxean.

Evolutivo



Porcentaje de personas que sí conocían la página web y sí la han utilizado

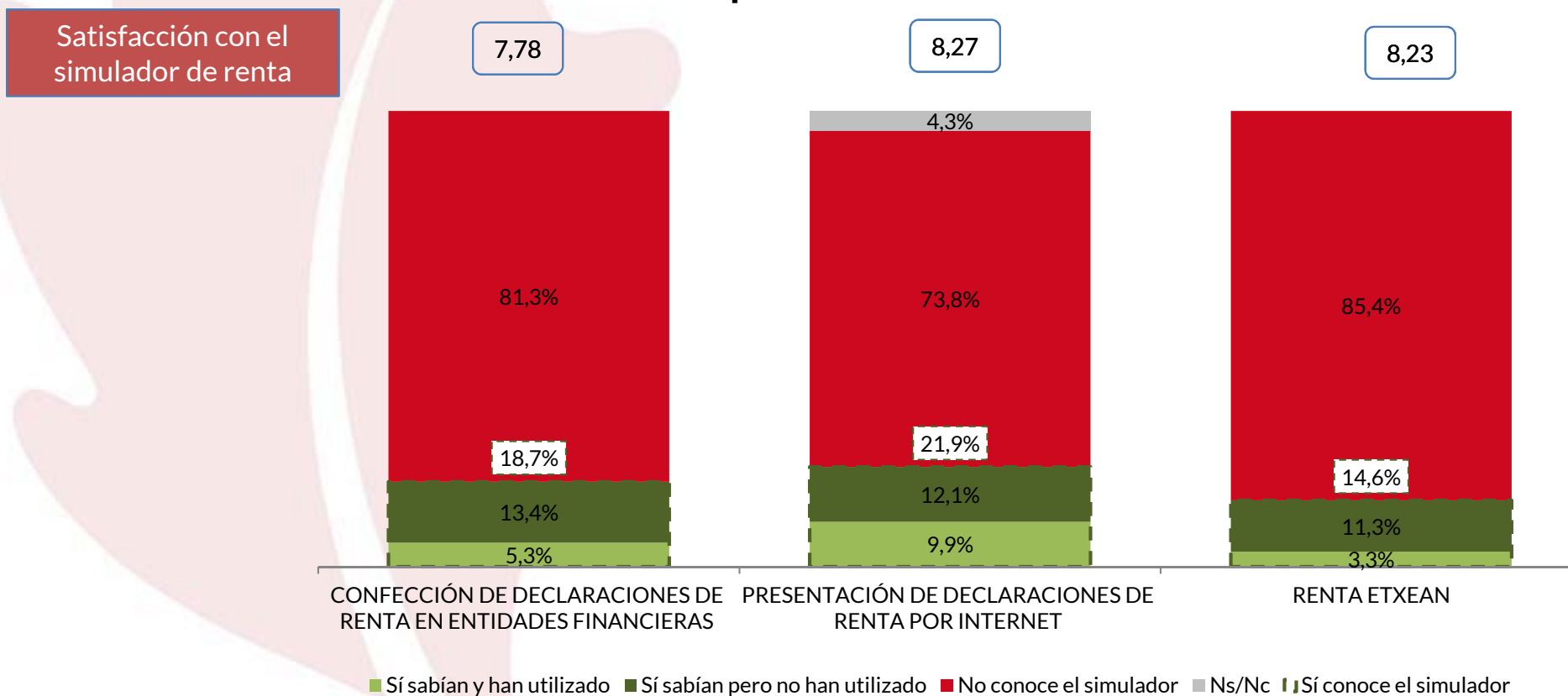
¿Sabía Ud. Que desde el pasado 27 de Marzo estaba disponible en la web bizkaia.eus/errenta la información relativa acerca de si iba a recibir o no en casa la propuesta de renta (Renta Etxean)?

¿Ha entrado Ud. en la web bizkaia.eus de la diputación para utilizar Vd. este servicio?

PROGRAMA SIMULADOR DE RENTA

- Bajo nivel de penetración del programa de simular de renta en todas las modalidad analizadas. Más utilizado entre las personas que han realizado su declaración a través de internet, siendo los más satisfechos con este servicio.

Comparativa entre modalidades



¿Sabía Ud. que a mediados de Diciembre de 2016 estaba disponible en bizkaia.eus un programa simulador de Renta para facilitar sus decisiones de inversión (Planes de pensiones, etc.), cara a controlar de antemano el resultado de su declaración de este año?
 ¿Ha entrado Ud. en bizkaia.eus para utilizar este programa?

PROGRAMA SIMULADOR DE RENTA

- Se observa que los **hombres** y las **personas con menos de 40 años de edad** son las más propensas a utilizar el simulador de renta

Tipología

		PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA POR INTERNET	CONFECCIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA EN ENTIDADES FINANCIERAS	RENTA ETXEAN
CONOCEN Y HA UTILIZADO EL SIMULADOR		9,9%	5,3%	3,3%
Sexo	Hombre	10,3%	5,0%	3,9%
	Mujer	9,6%	5,6%	2,8%
Edad	De 18 a 30 años		9,6%	5,8%
	De 31 a 40 años		8,7%	5,7%
	De 41 a 50 años		4,8%	3,9%
	De 51 a 60 años	*	2,9%	4,4%
	De 61 a 70 años		2,7%	1,8%
	Más de 70 años		1,4%	0,7%
	Resultado de la declaración	Negativa (a devolver)	9,6%	5,5%
Positiva (a pagar)		10,7%	4,8%	3,7%

Los datos se comparan teniendo en cuenta los intervalos comunes en todos los servicios

*Los datos no son comparables debido a que los intervalos no son homogéneos al resto de servicios

¿Sabía Ud. que a mediados de Diciembre de 2016 estaba disponible en bizkaia.eus un programa simulador de Renta para facilitar sus decisiones de inversión (Planes de pensiones, etc.), cara a controlar de antemano el resultado de su declaración de este año?
¿Ha entrado Ud. en bizkaia.eus para utilizar este programa?

PROGRAMA SIMULADOR DE RENTA

- Las personas más satisfechas con el simulador son las que han realizado su declaración a través de internet, y más concretamente hombres cuya declaración ha sido negativa

Tipología

		PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA POR INTERNET	CONFECCIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA EN ENTIDADES FINANCIERAS	RENTA ETXEAN
SATISFACCIÓN CON EL SIMULADOR		8,27	7,78	8,23
Sexo	Hombre	8,04	8,02	8,35
	Mujer	8,82	7,55	8,09
Edad	De 18 a 30 años	*	7,56	8,32
	De 31 a 40 años	*	7,85	8,89
	De 41 a 50 años	*	7,71	7,76
	De 51 a 60 años	*	7,20	7,90
	De 61 a 70 años	*	8,89	8,54
	Más de 70 años	*	8,00	9,67
Resultado de la declaración	Negativa (a devolver)	8,37	7,84	8,06
	Positiva (a pagar)	7,96	7,55	8,55

Los datos se comparan teniendo en cuenta los intervalos comunes en todos los servicios

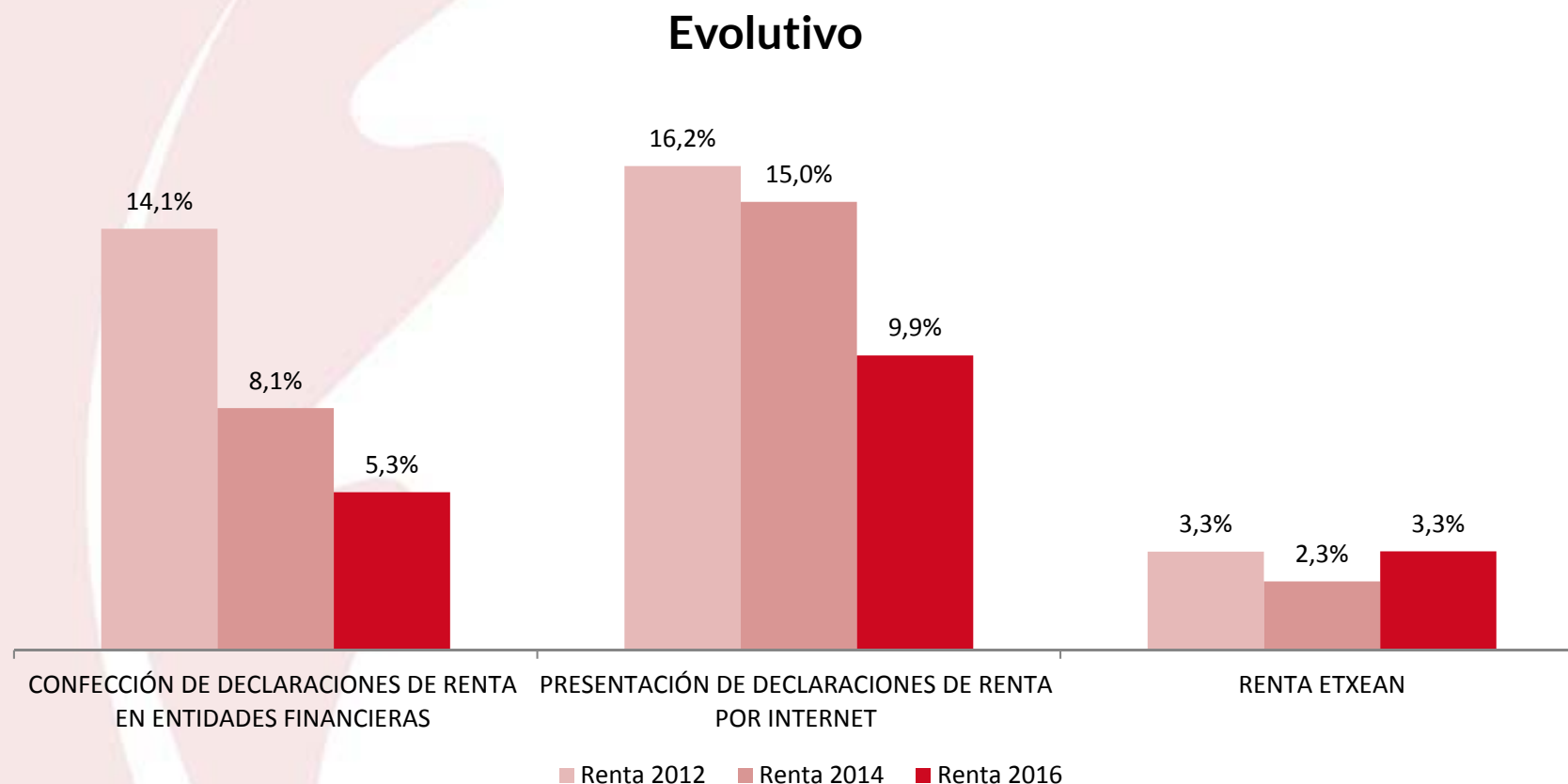
*Los datos no son comparables debido a que los intervalos no son homogéneos al resto de servicios

¿Sabía Ud. que a mediados de Diciembre de 2016 estaba disponible en bizkaia.eus un programa simulador de Renta para facilitar sus decisiones de inversión (Planes de pensiones, etc.), cara a controlar de antemano el resultado de su declaración de este año?

¿Ha entrado Ud. en bizkaia.eus para utilizar este programa?

PROGRAMA SIMULADOR DE RENTA

- A diferencia de la web, se observa un retroceso en el uso del programa de simulador de renta en todas las modalidades, salvo en las declaraciones realizadas en el servicio de Renta Etxean.



Porcentaje de personas que sí conocían el programa de simulador de renta y sí lo han utilizado

¿Sabía Ud. que a mediados de Diciembre de 2016 estaba disponible en bizkaia.eus un programa simulador de Renta para facilitar sus decisiones de inversión (Planes de pensiones, etc.), cara a controlar de antemano el resultado de su declaración de este año?
¿Ha entrado Ud. en bizkaia.eus para utilizar este programa?

ASPECTOS DE MEJORA

- Las **personas encuestadas no aportan ningún tipo de mejora**, siendo ello un reflejo del nivel de satisfacción que se ha registrado en cada una de las modalidades empleadas para realizar la declaración de la renta
- La **principal demanda** en cada una de las modalidades es:

¿Puede hacer alguna sugerencia de mejora sobre este servicio?

	PRINCIPAL DEMANDA DE MEJORA	NINGUNA SUGERENCIA
PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA POR INTERNET	El sistema es complicado y poco intuitivo (mayor claridad) (9,4%)	70,1%
SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA	Reducir el tiempo de espera / mayor agilidad (6,8%)	69,1%
CONFECCIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA EN ENTIDADES FINANCIERAS	Ampliar el horario / citas por la tarde (6,0%)	71,7%
RENTA ETXEAN	Que la declaración me llegue todos los años (3,5%)	81,0%
RECTIFICACIONES	Condiciones ambientales de la oficina (demasiado calor,...) (5,2%)	76,7%

CONCLUSIONES

- **EVOLUTIVO:**

- En la campaña de renta de 2016 se ha observado una **tendencia negativa respecto a los datos de años anteriores**. Es decir, y salvo en rectificaciones, **único servicio que ha mejorado ligeramente, el nivel de satisfacción es menor al de la campaña de 2014 y 2012**, siendo más pronunciado en “Presentación de declaraciones de Renta por internet” y “Renta Etxean”.
- Las personas que han utilizado el **servicio de Presentación de declaraciones de Renta por internet siguen siendo las más críticas (7,17)**, mientras que las **más satisfechas son las del servicio de rectificaciones (9,18)**.

- **TIPOLOGÍAS:**

- Las **personas más satisfechas con su modalidad son las que han utilizado el servicio de rectificaciones, y más concretamente, las mujeres de más de 50 años de edad cuya declaración ha sido negativa son las que arrojan las mejores valoraciones**.
- Las **personas mayores de 50 años cuya declaración ha sido negativa, les devuelven, son las más satisfechas en todas las modalidades**.

CONCLUSIONES

• **MODALIDADES:**

	PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA POR INTERNET	INFORMACIÓN TELEFÓNICA	CONFECCIÓN DE DECLARACIONES DE RENTA EN ENTIDADES FINANCIERAS	RENTA ETXEAN	RECTIFICACIONES
SATISFACCIÓN DECLARADA	7,17	7,94	8,63	8,10	9,18
SATISFACCIÓN ESTIMADA (promedio de los aspectos analizados)	7,30	8,12	8,73	-	9,21
Aspectos mejor valorados	<ul style="list-style-type: none"> • Velocidad de descarga • Confirmación de la presentación 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y trato prestado • Interés, implicación de la persona que ha atendido 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y trato por la persona que le ha confeccionado la declaración • Satisfacción con la oficina asignada 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera para ser atendido/a • Atención y trato prestado por la persona que ha confeccionado la declaración
Aspectos peor valorados	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad en realizar los trámites • Claridad en los pasos para enviar la declaración 	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad del menú de selección inicial • Tiempo de espera para ser atendido 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales de la sala • Organización de la recepción y /o sala de espera 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para concertar la cita previa • Condiciones ambientales de la sala

CONCLUSIONES

• CAMPAÑA DE PUBLICIDAD:

- **Bajo impacto de la campaña publicitaria aunque se mejora el porcentaje de personas que recuerda haberla visto. No obstante, los hombres son los que más afirman haber visto la campaña de publicidad.**
- **Menor impacto entre las personas menores de 50 años de edad, excepto en el servicio de rectificaciones.**

• PÁGINA WEB:

- **Las personas más críticas con la web son las del servicio de renta a través de internet, mientras que las personas más satisfechas son las de Renta Etxean, modalidad en la que más se ha incrementado el uso de este servicio.**
- **No existe una tipología clara en cuanto al uso de la página web dado que varía en función del servicio utilizado.**

• SIMULADOR DE RENTA:

- **A diferencia de la página web, el colectivo más satisfecho con el simulador son las personas usuarias del servicio presentación de declaraciones de renta por internet, y concretamente mujeres cuya declaración ha sido negativa. Modalidad, a su vez, en la que más se ha utilizado este servicio.**
- **El uso de este servicio ha disminuido en todas las modalidades, salvo en Renta Etxean.**

