



Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Satisfacción de las personas usuarias con los Servicios de Atención al Público de Hacienda Foral de Bizkaia - 2014



Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Índice

1. Introducción
2. Modalidad Presencial
 1. Gestiones realizadas
 2. Satisfacción General
 3. Motivos de insatisfacción
 4. Clúster de satisfacción
 5. Matriz de Prioridades
 6. Conclusiones
3. Modalidad Telefónica
 1. Opción menú seleccionada
 2. Satisfacción General
 3. Motivos de insatisfacción
 4. Clúster de satisfacción
 5. Matriz de Prioridades
 6. Conclusiones
4. Modalidad Telemática
 1. Uso servicios Web
 2. Uso servicios Oficina Virtual
 3. Satisfacción Web
 4. Satisfacción Oficina Virtual
 5. Clúster de satisfacción
 6. Matriz de Prioridades
 7. Conclusiones



Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Introducción

- El presente documento recoge el informe de resultados del estudio sobre el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA HACIENDA FORAL DE BIZKAIA**.
- El objetivo del proyecto es **medir la CALIDAD PERCIBIDA DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS DIFERENTES SERVICIOS DE ATENCIÓN**.
- En concreto **se pretende** conocer:
 - El grado de satisfacción con el proceso: atención del personal, tiempos de espera, horarios, calidad...
 - El grado de satisfacción con el servicio en general
 - Los posibles motivos de la insatisfacción de las personas usuarias del servicio
 - Y detección de posibles áreas de mejora

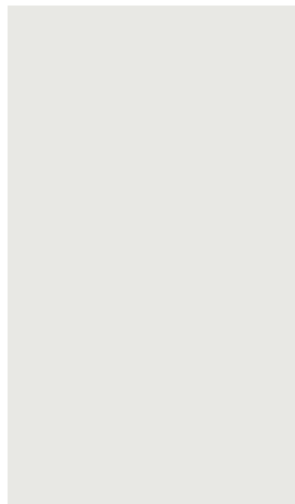


Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas



Modalidad Presencial



Modalidad Presencial. Gestiones realizadas.

Se realizaron 505 entrevistas en Bilbao, 127 en Barakaldo, 101 en Getxo y 100 en Gernika.

El cuadro recoge los datos de las gestiones que han venido a realizar las personas encuestadas (en pueblos y en Bilbao).

La “solicitud de certificados” son las gestiones más comunes.

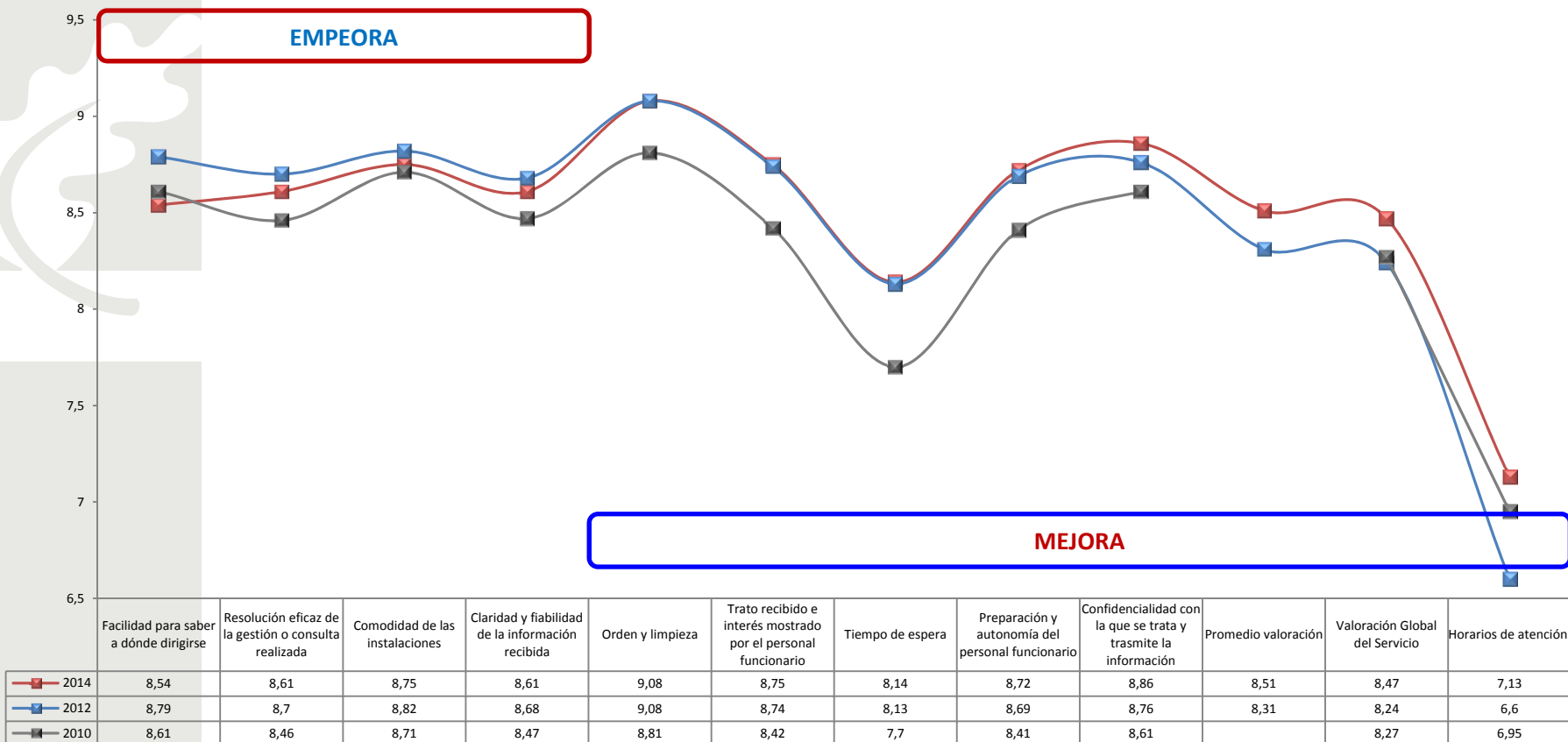
Los datos del 2014 han sido ponderados según estadísticas globales del año 2013 con el fin de atribuir pesos específicos a la tipología de gestión (gestiones sencillas, complejas y, dentro de estas, de renta).

	2014	2012	2010
Solicitud de certificados	17,2%	16,6%	19,4%
Otras operaciones	14,7%	2,2%	6,3%
Otras operaciones de trámite	14,5%	1,8%	2,3%
Renta	10,9%	23,6%	13,3%
Registro	8,7%	10,2%	12,4%
Juego y Vehículos	6,7%	6,6%	11,3%
Sucesiones	5,6%	8,4%	11,3%
Información Tributaria	5,6%	3,4%	3,7%
Aplazamiento o fraccionamiento	3,9%	3,6%	
Transmisiones	2,8%	4,4%	5,3%
Censos	2,6%	7,6%	1,7%
IVA	2,4%	4,0%	2,0%
Notificaciones	1,4%	0,6%	0,9%
IAE	1,3%	2,4%	3,1%
Catastro – Valoración	1,1%	1,8%	4,6%
NIF	1,1%	2,4%	2,3%
Solicitud de cartas de pago	0,8%	0,2%	0,7%
Sociedades	0,6%	1,6%	3,6%
Recaudación	0,6%	2,4%	3,6%
Impuestos especiales	0,6%	0,2%	0,3%
IBI	0,4%	1,0%	3,0%
Catastro Rústico	0,2%	2,2%	1,4%
Solicitud de claves		5,0%	
Recursonet		4,2%	
Total	103,7%	116,4%	112,5%
<i>Base</i>	<i>505</i>	<i>500</i>	<i>700</i>



Modalidad Presencial. Satisfacción general

A nivel global, mejora la satisfacción general así como el promedio de satisfacción. En cuanto a los diferentes aspectos, empeoran ligeramente la “facilidad para saber a dónde dirigirse”, “resolución eficaz de la gestión o consulta realizada”, “comodidad de las instalaciones” y “claridad y fiabilidad de la información recibida” mientras que el resto de aspectos obtienen mejores valoraciones respecto a 2012, siendo evidente ante todo en lo que respecta a los “horarios de atención”.

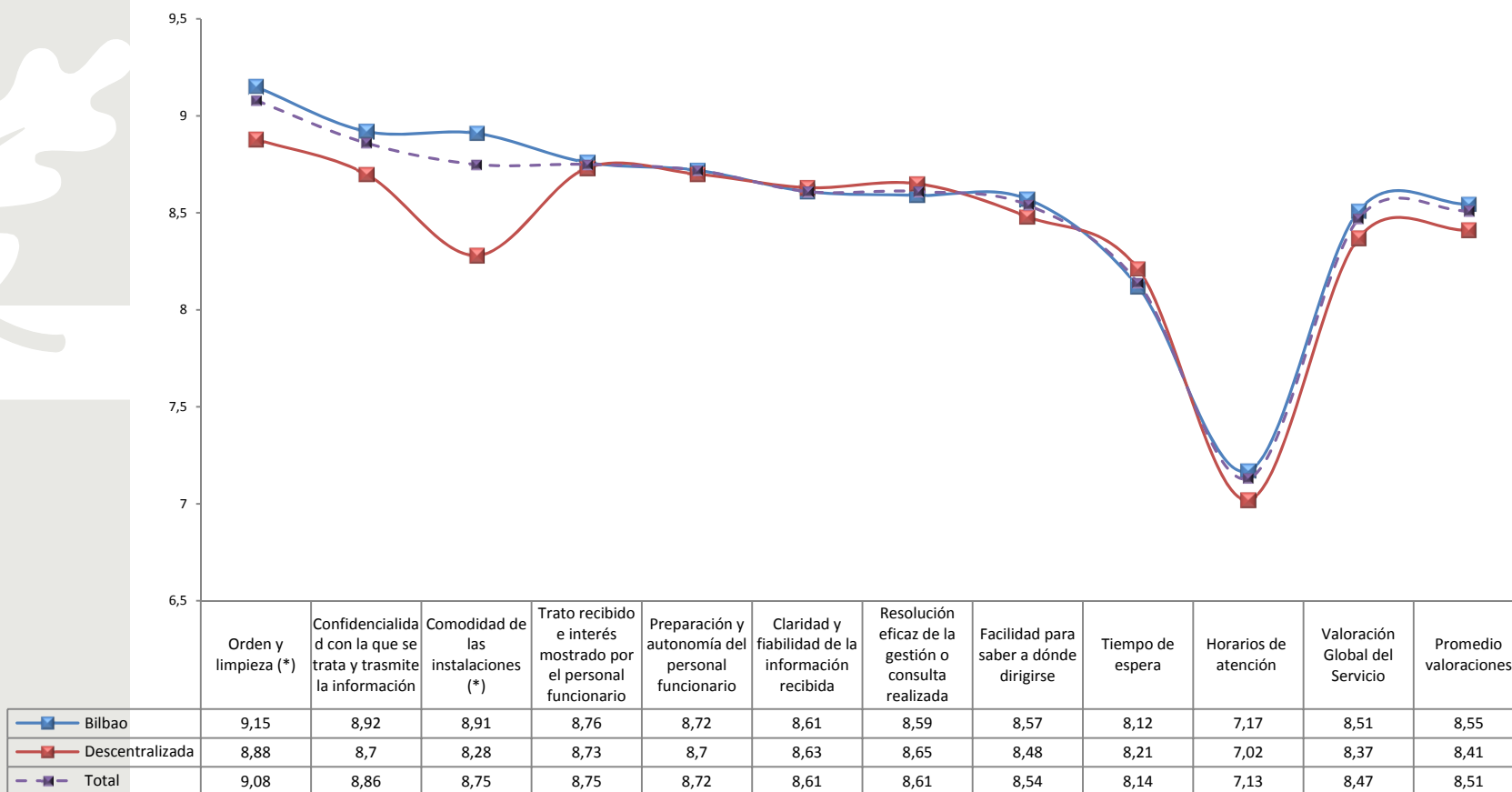




Modalidad Presencial. Satisfacción general según tipo de oficina

Las personas usuarias de la oficina de Bilbao y las comarcales muestran similares niveles de satisfacción, aunque estas últimas muestran un mayor descontento en aspectos que tienen que ver con las instalaciones, “orden y limpieza” y ante todo en la “comodidad” e, indirectamente, la “confidencialidad”. Respecto al 2012, mejora la oficina de Bilbao, que pasa de un 8,09 a un 8,55 y se mantienen prácticamente igual las comarcales (de un 8,47 en 2012 a un 8,41 en 2014).

Satisfacción Media según tipo de oficina



(*) Diferencias estadísticamente significativas entre consultas sencillas y complejas

Modalidad Presencial. Motivos de insatisfacción

El horario de atención es el principal motivo de insatisfacción de aquellas personas que valoran el servicio por debajo de 5. De hecho, un 12% de las personas usuarias ha valorado este aspecto con una puntuación de 4 ó menos.

Los tiempos de espera suspenden según un 4,2% de personas y el 19,1% de personas descontentas lo mencionan como motivo de insatisfacción. Otro motivo de insatisfacción mencionado por el 12% de quienes han valorado el servicio por debajo de 5 es la falta de resolución de su consulta.



Motivos de insatisfacción

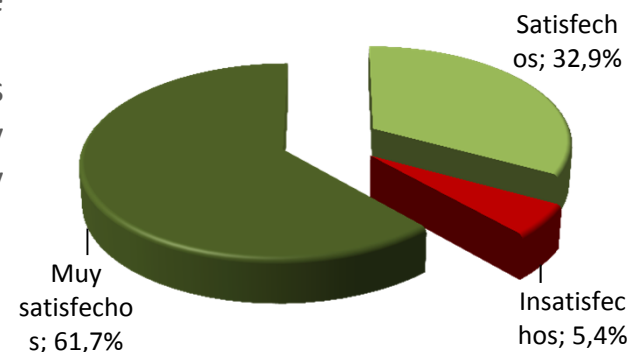
Modalidad Presencial. Clúster de satisfacción

A partir de un análisis de conglomerados, se ha clasificado a las personas usuarias en función de su nivel de satisfacción con los aspectos de uso del servicio (*). Así, predomina el porcentaje de personas muy satisfechas, que suponen algo más de 6 de cada 10, y que se definen por otorgar puntuaciones altas a todos los aspectos, por encima de 9 puntos salvo lo referente a horarios, que baja hasta un 8.

En segundo lugar, se encuentra el perfil de satisfechas, un 32,9%, que se muestran notablemente satisfechos con aspectos como "orden y limpieza", "trato", "confidencialidad", "comodidad de las instalaciones", "preparación del personal" y "claridad y fiabilidad de la información", mientras que su satisfacción se modera en el resto de aspectos y es baja en los "horarios de atención".

El perfil menos numeroso es el de las personas insatisfechas, que suponen un 5,4% sobre el total y ofrecen valoraciones bajas salvo en el caso del orden y limpieza.

Clasificación de las personas usuarias en función de su satisfacción con los diferentes aspectos.



N= 733personas

	Muy satisfechos	Satisfechos	Poco satisfechos
Facilidad para saber a dónde dirigirse	9,4	7,6	4,4
Comodidad de las instalaciones	9,4	7,9	6,4
Orden y limpieza	9,6	8,3	7,5
Horarios de atención	8,2	5,7	4,6
Tiempo de espera	9,0	7,0	5,6
Trato recibido e interés	9,6	8,0	4,4
Preparación y autonomía	9,5	7,8	4,6
Claridad y fiabilidad de la información	9,5	7,7	3,7
Confidencialidad	9,6	8,1	5,6
Resolución eficaz de la consulta	9,6	7,6	3,6
Valoración Global	9,4	7,5	4,4

(*). Debido a la no respuesta en una o más valoraciones, un 12% de las personas encuestadas no han podido ser clasificadas a partir de este análisis. Para la obtención de los resultados de distribución se omite este grupo.

Modalidad Presencial. Matriz de prioridades

A la hora de establecer acciones de mejora hay que tener en cuenta, por un lado, los niveles de satisfacción alcanzados en cada uno de los aspectos del servicio pero también la importancia que tienen dichos aspectos, de modo que los recursos se centren en lo que es mejorable pero también importante, a la hora de configurar la satisfacción de las personas usuarias.

De manera espontánea preguntamos por los requisitos que consideran imprescindibles en el servicio de la Hacienda Foral de Bizkaia y, de manera directa, les pedimos que valoren todos y cada uno de los aspectos en una escala de 0 a 10.

A través de un análisis estadístico de regresión se obtiene información acerca de cuál es el peso que tiene cada uno de los diferentes aspectos en la satisfacción general.

Este análisis nos permite conocer, por un lado, qué aspectos tienen mayor incidencia en la satisfacción global, de manera que un incremento o decremento en su satisfacción va a afectar en mayor medida a la satisfacción global.

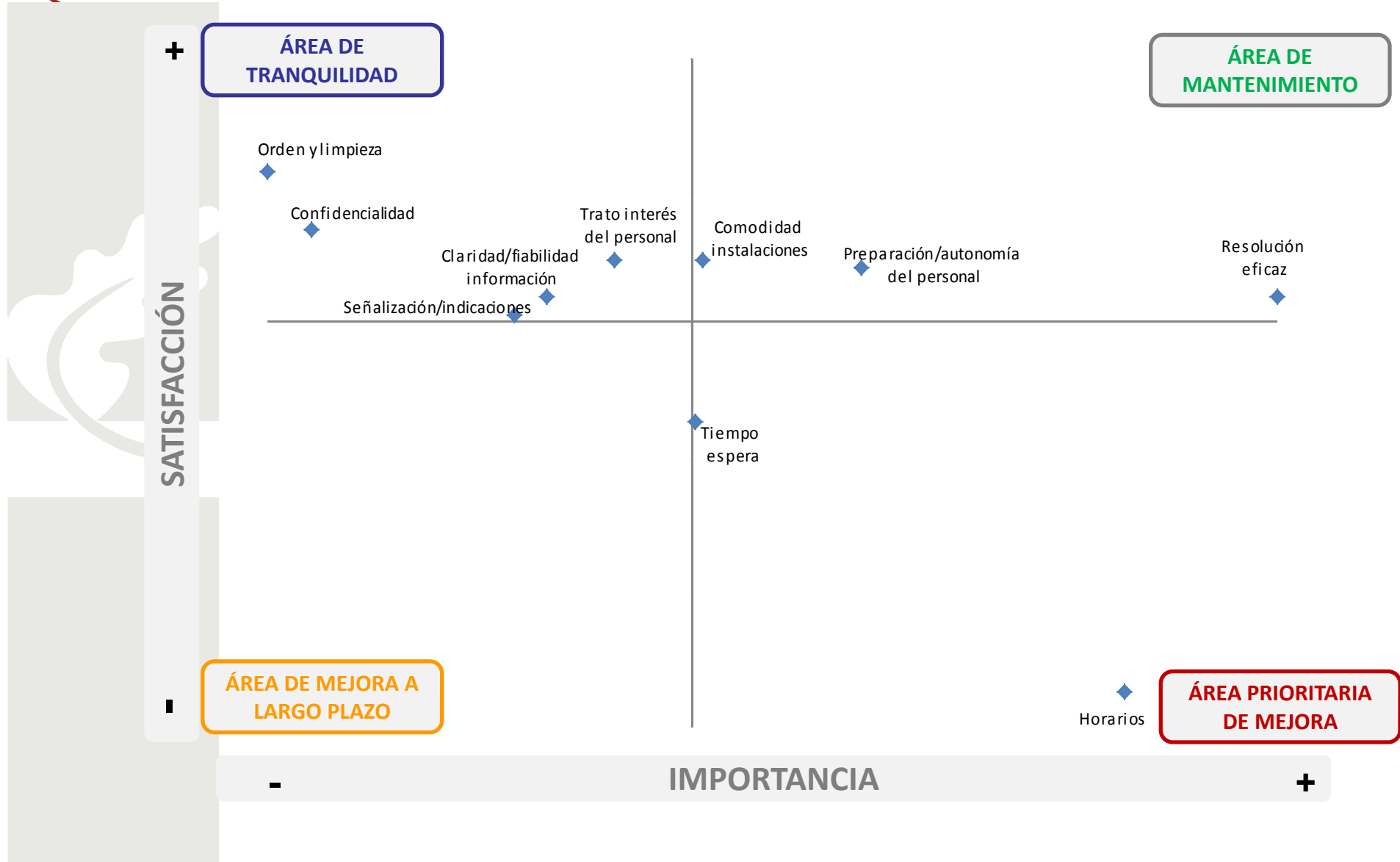
Con esta información se define la matriz de prioridades en la que se definen 4 cuadrantes donde se ubican los diferentes aspectos valorados.



Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Modalidad Presencial. Matriz de prioridades







Modalidad Presencial. Conclusiones

Del análisis de los diferentes aspectos se puede concluir que:

El servicio cumple con su **cometido**, pero tiene aún **margen de mejora**:

- 
- Resolución eficaz de la consulta
 - Preparación y autonomía del personal

- 
- Horarios de atención
 - Tiempos de espera

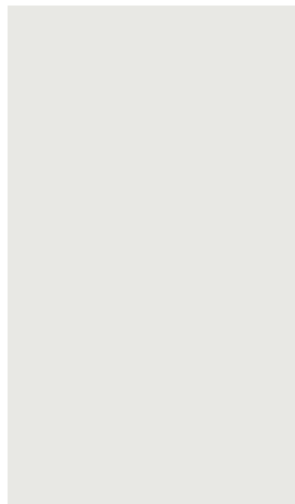


Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas



Modalidad Telefónica

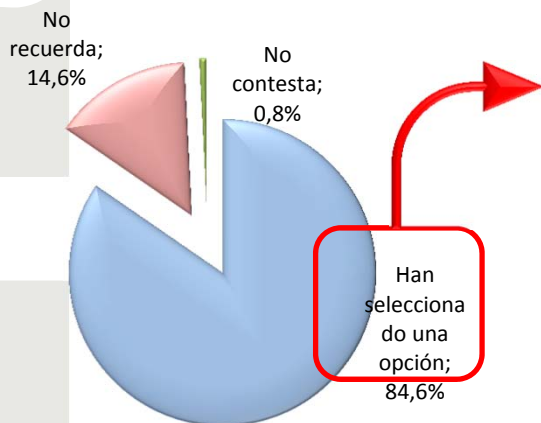


Modalidad Telefónica. Opción menú seleccionado

Se realizaron 500 encuestas telefónicas. Del 84,6% las personas que reconocen o se acuerdan haber seleccionado alguna opción del menú, son “Información general” e “Impuesto sobre la Renta”, las dos opciones más habituales de consulta, manteniendo la tendencia de los años anteriores. Aunque se reduce a menos de la mitad la tasa de no recuerdo respecto al 2012.

En esta ocasión se observa que, mientras las consultas de las empresa está dirigida a solventar cuestiones de carácter general, las personas particulares presentan mayores dudas con respecto a los impuestos sobre la renta.

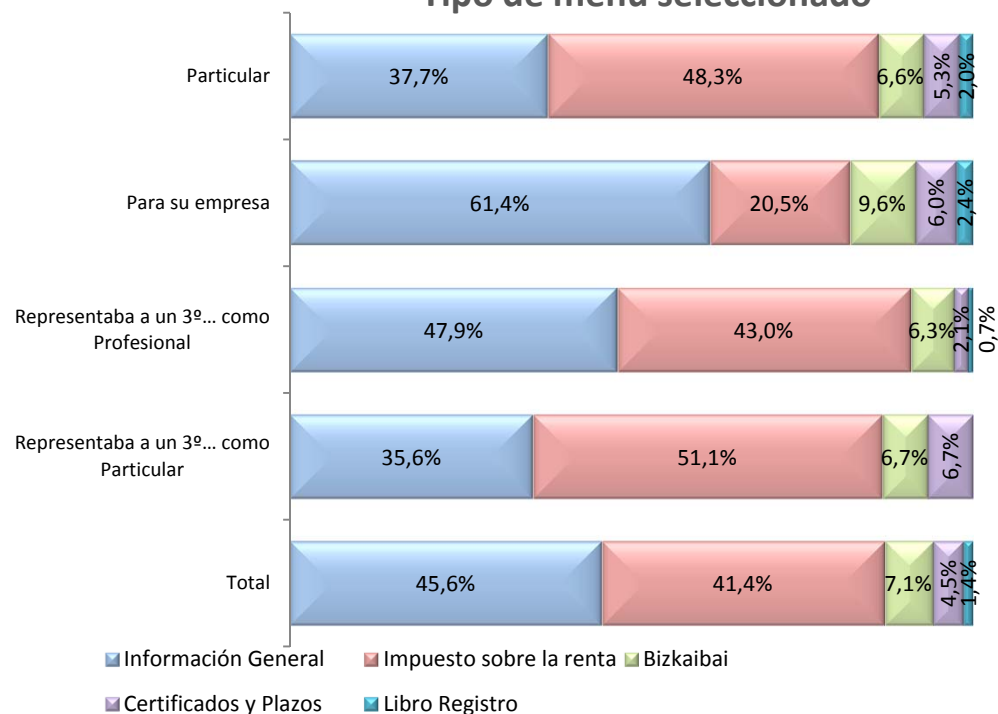
¿Recuerda qué opción de menú seleccionó...?



	2012	2014	Dif 2012-2014
Información General	27,9%	38,6%	↑ 10,7%
Impuesto sobre la renta	20,7%	35,0%	↑ 14,3%
No recuerda	38,5%	14,6%	↓ -23,9%
Bizkaibai	12,7%	6,0%	↓ -6,7%
Certificados y Plazos	8,4%	3,8%	↓ -4,6%
Libro Registro		1,2%	↑ 1,2%

N=500 cuestionarios

Tipo de menú seleccionado



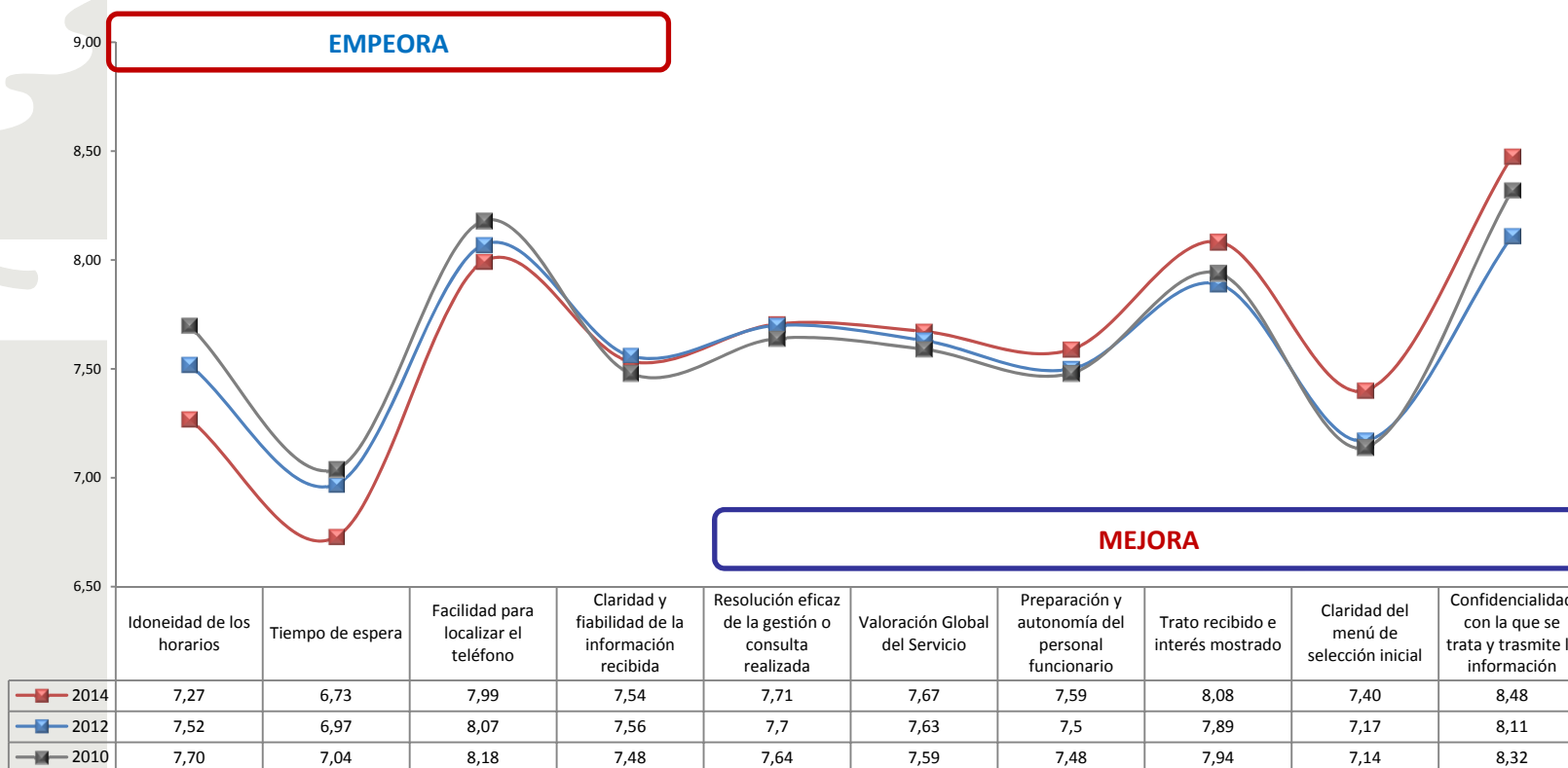
N=423 cuestionarios (84,6% del total)

Modalidad Telefónica. Satisfacción general

La satisfacción general con el servicio presenta valoraciones similares a las obtenidas en mediciones anteriores; no obstante se observa que:

- “Idoneidad de los horarios” y “tiempo de espera” registran el descenso más destacable siendo, a su vez, los aspectos peor valorados en 2014.
- Por el contrario, el “trato recibido”, la “claridad del menú” y la “confidencialidad” son aspectos que registran una sensible mejora respecto a años anteriores.

Satisfacción Media 2010-2014



N=2014: 500; 2012: 502; 2010: 500



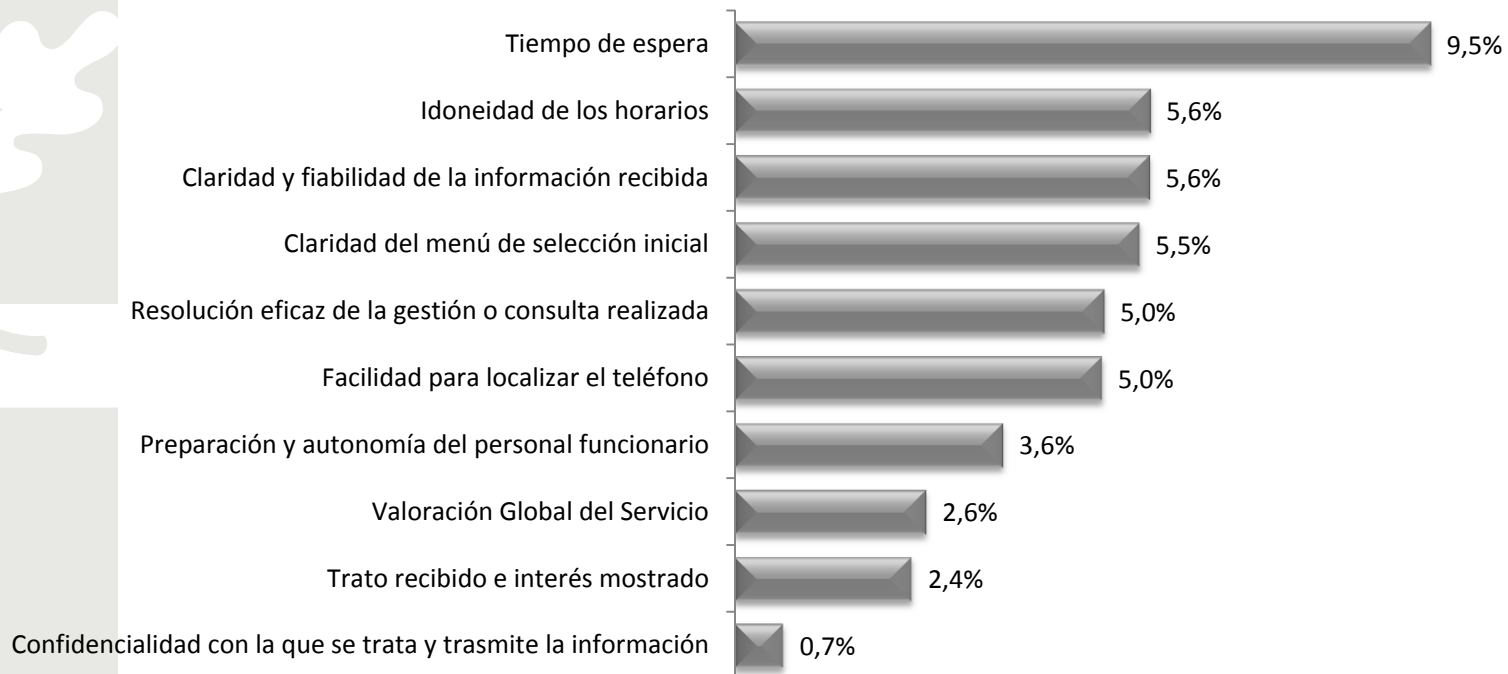
Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Modalidad Telefónica. Motivos de insatisfacción

El tiempo de espera es el principal motivo de insatisfacción de aquellas personas que valoran el servicio por debajo de 5, casi una de cada 10 personas.

% de puntuaciones por debajo de 5



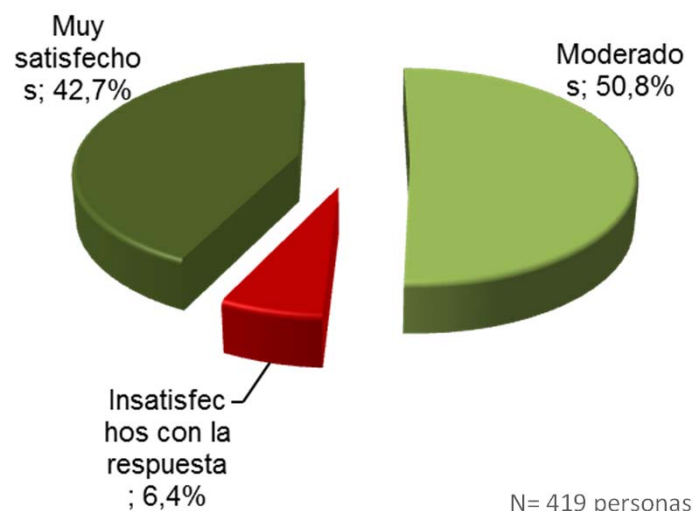
Motivos de insatisfacción

Modalidad Telefónica. Clúster de satisfacción

A partir de un análisis de conglomerados, se ha clasificado a las personas usuarias de atención telefónica en función de su nivel de satisfacción con los aspectos de uso del servicio (*). Así, las personas pueden clasificarse como moderadas y muy satisfechas. Este último grupo muestra valoraciones muy altas, en su mayor parte cercanas o superiores a 9 mientras que los moderados ofrecen una valoración general de 7 aunque esta puntuación desciende en el caso de los tiempos (horarios y espera).

El perfil menos numeroso es el de insatisfechos, que suponen un 6,4% sobre el total y cuya insatisfacción va dirigida a la respuesta dada a su consulta por parte del personal: “trato recibido e interés mostrado”, “preparación y autonomía del personal”, “claridad y fiabilidad de la información” y “resolución eficaz de la gestión o consulta”.

Clasificación de las personas usuarias en función de su satisfacción con los diferentes aspectos.



	Muy satisfechos	Moderados	Insatisfechos con la respuesta
Facilidad para localizar el teléfono	9,02	7,22	7,22
Idoneidad de los horarios de atención	8,06	6,59	7,07
Tiempo de espera hasta ser atendido	7,84	5,89	5,74
Claridad del menú de selección inicial	8,31	6,83	6,07
Trato recibido e interés mostrado	9,17	7,48	5,22
Preparación y autonomía del personal	8,81	7,01	3,59
Claridad y fiabilidad de la información	8,83	6,92	3,37
Confidencialidad	9,24	8,06	7,33
Resolución eficaz de la gestión o consulta	8,87	7,18	4,19
Valoración Global	8,79	7,09	4,52

(*) Debido a la no respuesta en una o más valoraciones, un 16,2% de las personas encuestadas no han podido ser clasificadas a partir de este análisis. Para la obtención de los resultados de distribución se omite este grupo.

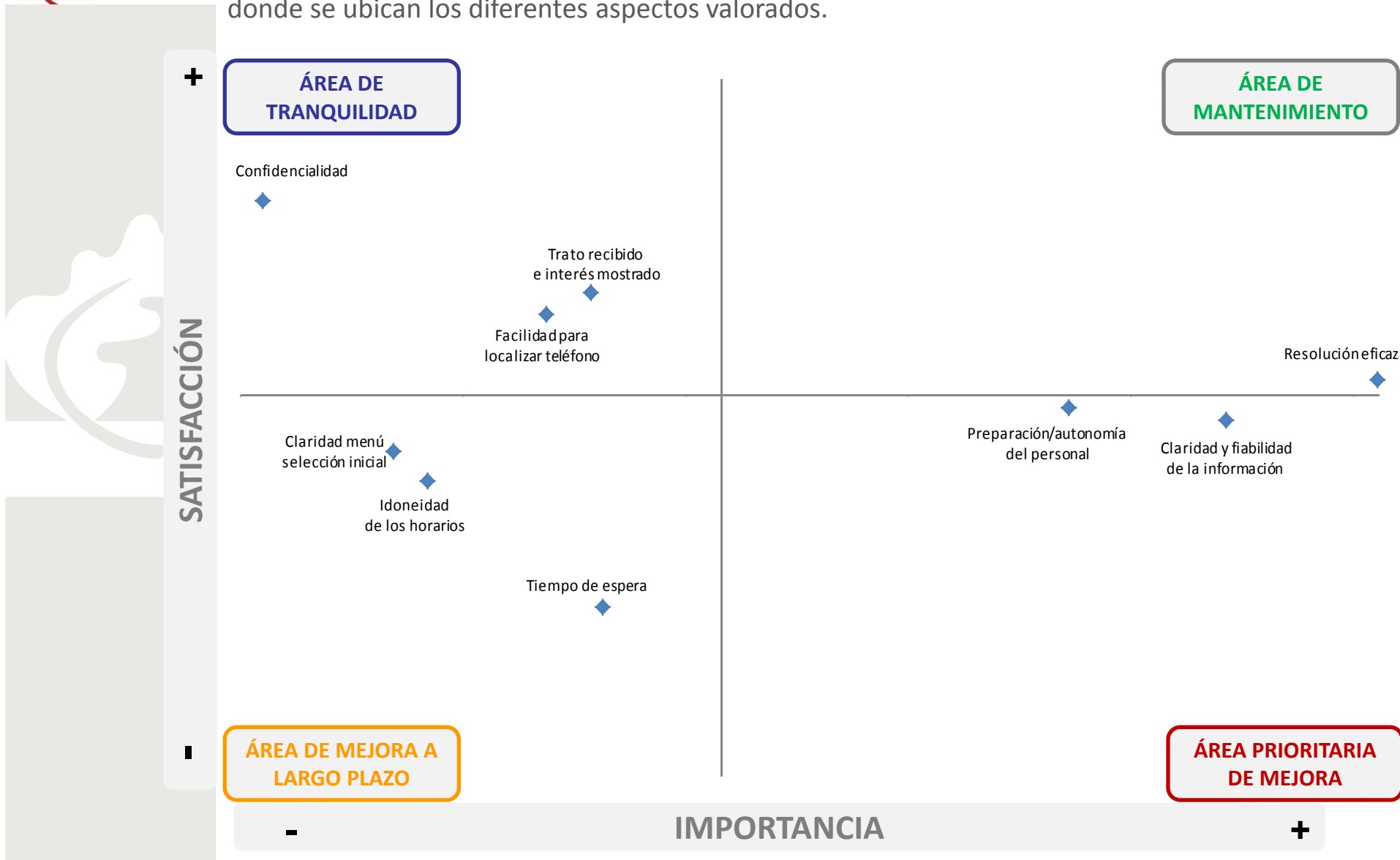


Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas

Modalidad Telefónica. Matriz de prioridades

Al igual que en la modalidad presencial, analizando la satisfacción y calculando la importancia, se ha definido la matriz de prioridades en la que se definen 4 cuadrantes donde se ubican los diferentes aspectos valorados.





Modalidad Telefónica. Conclusiones

Del análisis de los diferentes aspectos se puede concluir que:

El servicio cumple con su **cometido**, pero precisa de **vigilancia** en:

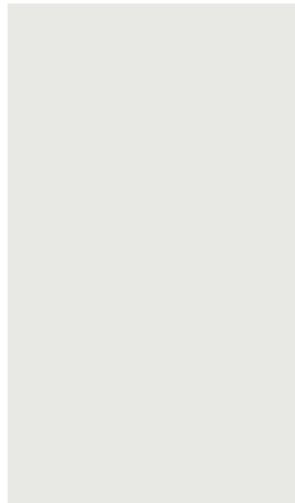
- Resolución eficaz de la consulta

- Preparación y autonomía del personal
- Claridad y fiabilidad de la información



Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia

Ogasun eta
Finantza Saila
Departamento de
Hacienda y Finanzas



Modalidad Telemática

Modalidad Telemática. Uso de servicios Web

Se han recogido 2263 encuestas contestadas a través de la web.

Entre los servicios más recurrentes de la web se encuentran “Bizkaibai” y “Modelos de impresos y programas de ayuda”, con más de 9 de cada 10 accesos.

Las diferencias más evidentes se muestran entre las aplicaciones de “normativa tributaria y criterios interpretativos”, “información de la Campaña”, “Catastro de Bizkaia” y “subastas”, todas ellas de uso más frecuente entre particulares.

Uso de servicios web según perfil de usuario

	Particular	Para su empresa	Representaba a un tercero	Total
Oficina Virtual de Hacienda y Finanzas-Bizkaibai	90,4%	96,7%	95,5%	94,7%
Modelos de impresos y programas de ayuda	93,0%	94,2%	94,7%	93,9%
Información sobre Impuestos y obligaciones tributarias	85,2%	83,7%	86,7%	85,1%
Atención al contribuyente	76,7%	75,8%	79,5%	77,2%
Normativa tributaria y criterios interpretativos	81,5%	69,4%	75,6%	73,8%
Información sobre Campaña	84,8%	60,9%	68,2%	67,4%
Catastro de Bizkaia	44,8%	24,3%	37,2%	33,7%
Normativa e Información presupuestaria y económica	30,0%	21,9%	30,0%	27,1%
Concierto Económico	10,4%	6,8%	13,6%	11,0%
Subastas	19,6%	5,7%	11,4%	10,6%
TEAF	10,7%	5,3%	13,1%	10,3%
Asuntos Europeos	11,5%	5,0%	10,8%	8,9%
Media de uso servicios web	6,39	5,50	6,16	5,94

Diferencias estadísticamente significativas entre particulares y representantes de terceros respecto a los usuarios de empresa.
N= 2263 usuarios. Particular: 270; Empresa: 723; Representante: 1207

Modalidad Telemática. Uso servicios Oficina Virtual

Las “declaraciones Telemáticas tributarias” son, en global, el servicio de la Oficina Virtual más utilizado, principalmente entre empresas y representantes de terceros. Le siguen los “datos de identificación”, “consulta de datos fiscales” y “notificaciones”. Aunque por perfil de usuario se muestran diferencias, las principales de las cuales:

1. Los particulares hacen un uso más frecuente de “los datos de identificación”, “consulta de datos fiscales” y “operaciones de renta”, mientras que las “notificaciones” y “certificados y cartas de pago” son más frecuentes entre los usuarios de empresa y representantes.

2. Los representantes de terceros se diferencian del resto por hacer mayor uso de “aplazamientos”, “presentadores autorizados”, “gestión de representatividad”, “solicitudes de compensación”, “presentaciones masivas” y “TEAF”.

Uso de servicios Oficina Virtual según perfil de usuario

	Particular	Para su empresa	Representaba a un tercero	Total
Declaraciones Telemáticas Tributarias	80,0%	94,2%	91,4%	90,2%
Datos de identificación	81,9%	70,5%	76,8%	74,5%
Consulta de datos fiscales	94,4%	69,3%	74,2%	74,3%
Notificaciones	67,8%	75,0%	74,9%	73,3%
Certificados y Cartas de Pago	37,8%	67,4%	70,4%	64,7%
Operaciones de Renta	84,8%	49,5%	60,6%	59,3%
Datos adicionales	58,9%	46,9%	56,9%	53,1%
Recursos y Otros Escritos	31,5%	42,6%	49,3%	44,4%
Pagos a Contribuyentes	40,4%	33,9%	41,1%	38,0%
Información sobre IBAN	36,3%	28,8%	40,7%	35,7%
Acceso a Catastro de Bizkaia	41,1%	23,9%	34,1%	31,3%
Aplazamientos	13,0%	20,1%	34,0%	26,4%
Presentadores autorizados	14,4%	13,6%	32,6%	23,5%
Gestión de Representatividad	7,8%	7,9%	22,5%	15,6%
Solicitudes de compensación	8,1%	11,8%	18,8%	15,0%
Presentaciones masivas	5,9%	5,0%	16,9%	11,4%
TEAF (Tribunal económico-administrativo)	7,4%	5,4%	12,0%	9,2%
Procedimientos de vinculación adva. previa	4,1%	4,1%	8,7%	6,6%
Gasóleo profesional	5,2%	5,0%	7,1%	6,1%
Gestores para matriculación	3,7%	2,9%	7,0%	5,1%
Media de uso servicios OV	7,24	6,78	8,30	7,58

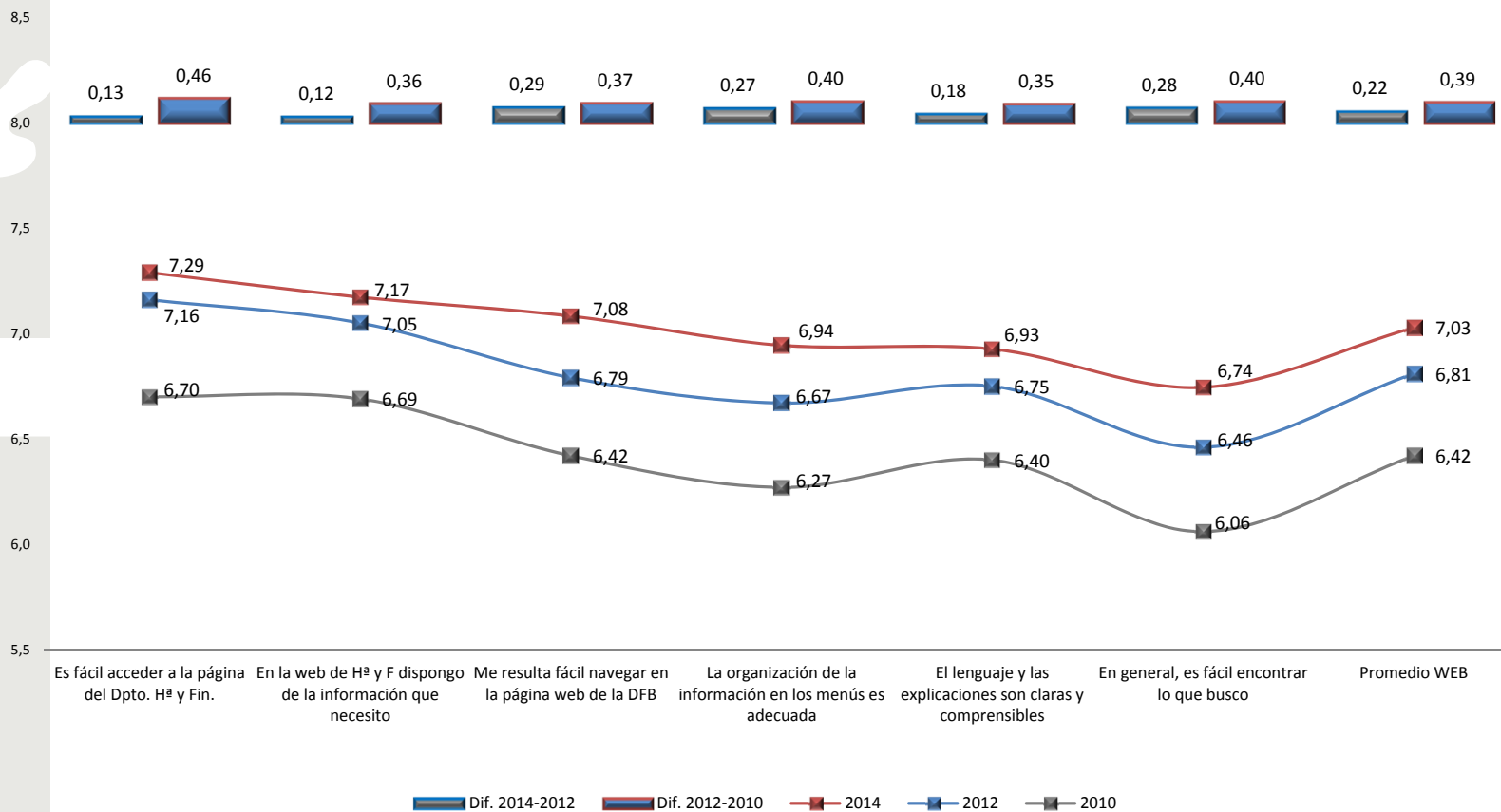
Diferencias estadísticamente significativas. N= 2263 usuarios. Particular: 270; Empresa: 723; Representante: 1207

Modalidad Telemática. Satisfacción Web

En la comparativa de medias de valoración de la web con años anteriores se observa una mejora muy considerable respecto al año 2010 y más igualada, aunque también más positiva, respecto al 2012, tanto en relación con la satisfacción global como con cada uno de los diferentes aspectos.

Medias de valoración Web

Evolución



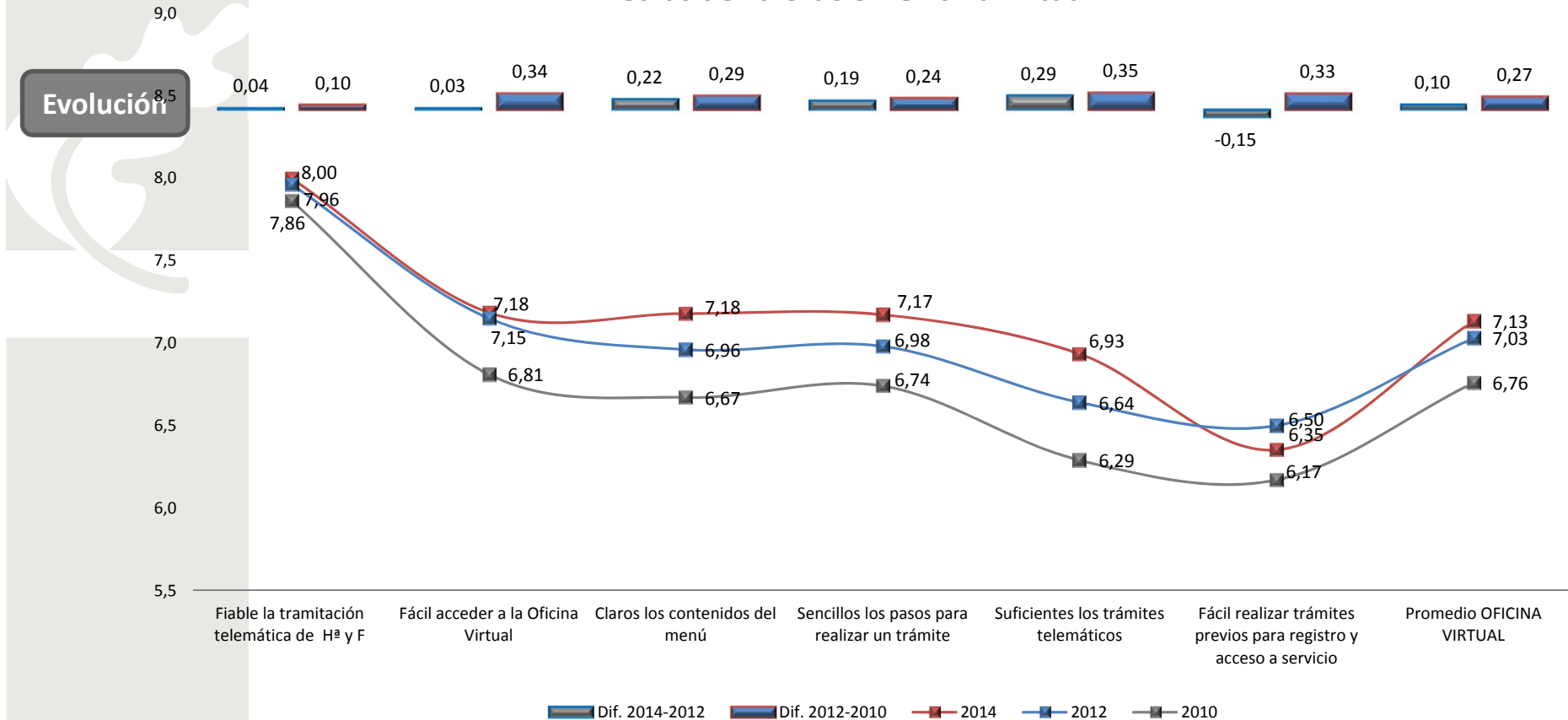
N= 2014: 2.263; 2012: 6.044; 2010: 4.747



Modalidad Telemática. Satisfacción Oficina virtual

En relación con la Oficina Virtual, las mejoras más evidentes respecto a 2012 se dan en la “suficiencia de los trámites telemáticos”, “claridad de los contenidos del menú” y “sencillez en los pasos para realizar un trámite”. El único elemento que empeora respecto a la pasada medición es precisamente el elemento peor valorado “la facilidad para realizar trámites previos para registro y acceso al servicio”.

Medias de valoración Oficina virtual



N= 2014: 2.263; 2012: 6.044; 2010: 4.747

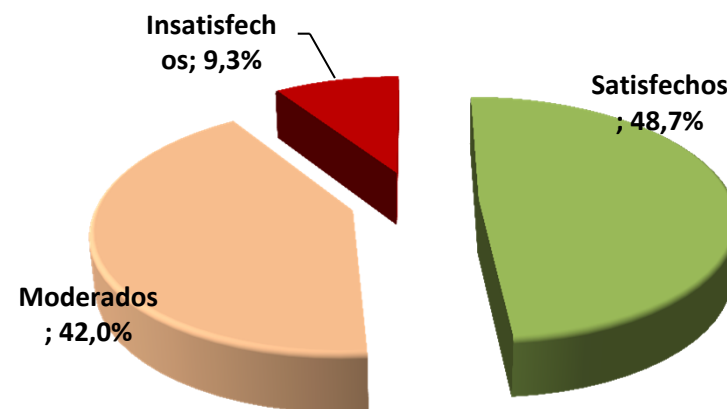
Modalidad Telemática. Clúster de satisfacción

A partir de un análisis de conglomerados, se ha clasificado a las personas usuarias de atención telemática en función de su nivel de satisfacción con los aspectos de uso del Servicio (Web y Oficina Virtual)(*). Así, predomina el porcentaje personas satisfechas, cerca de 5 de cada 10, que se definen por otorgar puntuaciones altas a todos los aspectos, por encima de 8 puntos salvo en una cuestión.

En segundo lugar, se encuentra el perfil moderado, que supone el 42% de las respuestas, caracterizados por ofrecer puntuaciones cercanas a 6 en la mayor parte de los casos.

El perfil menos numeroso es el de los insatisfechos, que suponen un 9,3% sobre el total y ofrece una mayoría de valoraciones cercanas a 3 puntos.

Clasificación de las personas usuarias en función de su satisfacción con los diferentes aspectos.



N= 1897 respuestas

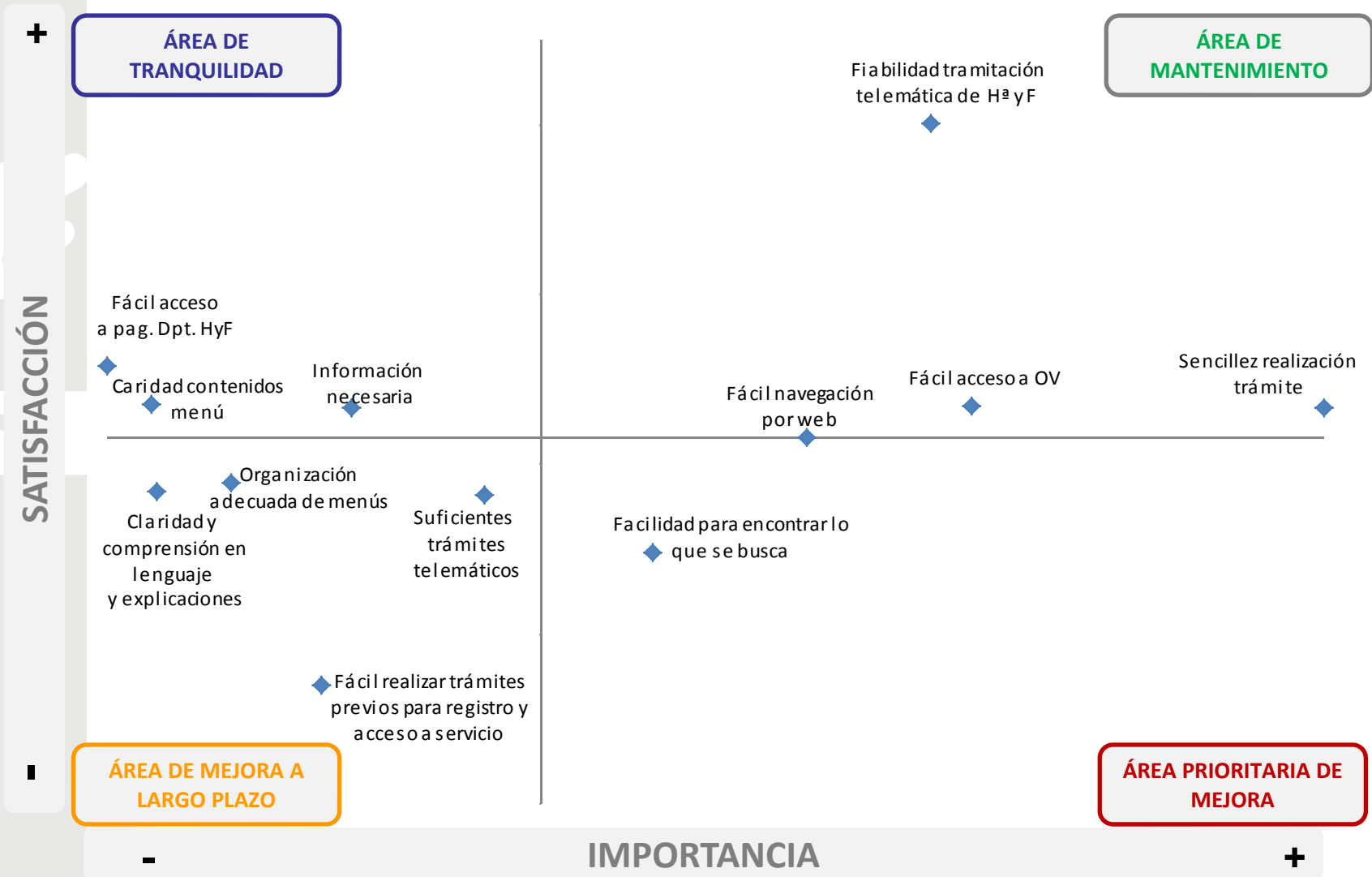
	Satisfechos	Moderados	Insatisfechos
Me resulta fácil navegar en la página web de la DFB	8,35	6,45	3,49
Es fácil acceder a la página del Dpto. Hª y Fin.	8,5	6,64	4,06
En la web de Hª y F dispongo de la información que necesito	8,24	6,6	4,04
La organización de la información en los menús es adecuada	8,17	6,32	3,33
El lenguaje y las explicaciones son claras y comprensibles	8,1	6,32	3,53
En general, es fácil encontrar lo que busco	8,06	6,03	3,02
Fácil realizar trámites previos para registro y acceso a servicio	7,73	5,61	2,56
Fácil acceder a la Oficina Virtual	8,51	6,48	3,33
Claros los contenidos del menú	8,44	6,55	3,41
Sencillos los pasos para realizar un trámite	8,48	6,54	3,13
Suficientes los trámites telemáticos	8,13	6,21	3,47
Fiable la tramitación telemática de Hª y F	8,86	7,58	5,36
Satisfacción global con el Servicio telemático de Hª y F	8,44	6,6	3,45

(*) Debido a la no respuesta en una o más valoraciones, un 16% de las personas encuestadas no han podido ser clasificadas a partir de este análisis. Para la obtención de los resultados de distribución se omite este grupo.



Modalidad Telemática. Matriz de prioridades

Al igual que en el resto de modalidades, analizando la satisfacción y calculando la importancia, se ha definido la matriz de prioridades en la que se definen 4 cuadrantes donde se ubican los diferentes aspectos valorados.





Modalidad Telemática. Conclusiones

Del análisis de los diferentes aspectos se puede concluir que:

El servicio cumple con el **cometido de fiabilidad**, pero precisa de **vigilancia** en:

- Fiabilidad de tramitación telemática

- Facilidad para encontrar lo que se busca
- Fácil navegación por la web
- Fácil acceso a OV
- Sencillez de realización del trámite