



ATENCIÓN CIUDADANA PRESENCIAL DE LA HACIENDA FORAL. RESULTADOS 2017

COMPROMISOS		RESULTADOS		
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Gráf.	Observaciones
Atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8,5	9,33		Se han procesado las respuestas de 915 cuestionarios de satisfacción cumplimentados por la ciudadanía
Utilizar un lenguaje sencillo, claro y concreto en las informaciones, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8,5	9,28		
Atender a la ciudadanía en la lengua oficial elegida por ésta, obteniendo un índice favorable de satisfacción	8,5	9,46		
Mantener las condiciones adecuadas para asegurar la discreción de las conversaciones, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	7,43		
Contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio, en el plazo de 10 días (plazo legal 30 días).	100%	100%		Se han recibido 24 quejas, 2 sugerencias y 1 petición. Plazo medio de respuesta: 1,83 días
Mantener actualizadas las habilidades profesionales del personal para una mejor atención, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8,5	8,73		
Prestar nuevos servicios de atención ciudadana por la vía telefónica y electrónica, con el fin de promover el uso de canales alternativos a la atención presencial.	>0	>100	---	Nuevos servicios electrónicos a) 4 modelos tributarios nuevos: 221, 231, 280 y 289. b) Nueva plataforma Zergabidea c) Mejora búsqueda de información web: nuevos banners de campañas de renta, Sociedades, IBI, IAE, IVMDH, Informativos anuales, IVA anual, IVA SII, Calendario fiscal 2017. d) Confección y/o modificación de fichas SIA derivadas de procedimientos tributarios y publicación en sede electrónica: 156 Nuevos servicios telefónicos Información sobre: - Nuevo 001K (representación corporativa) - Nueva plataforma Zergabidea: simuladores 109 y 714 y modelos 840-841 - 620 Telemático (asesorías) - Situación de las denuncias fiscales. - Medidas provisionales por motivo de la amenaza Roca. - SII de IVA - Nuevos colectivos obligados (CBs, comunidades propietarios, etc.) a tramitación telemática - Concurso sobre ideas innovadoras en fiscalidad - Aplicación de notificaciones electrónicas (Jakinarazi)



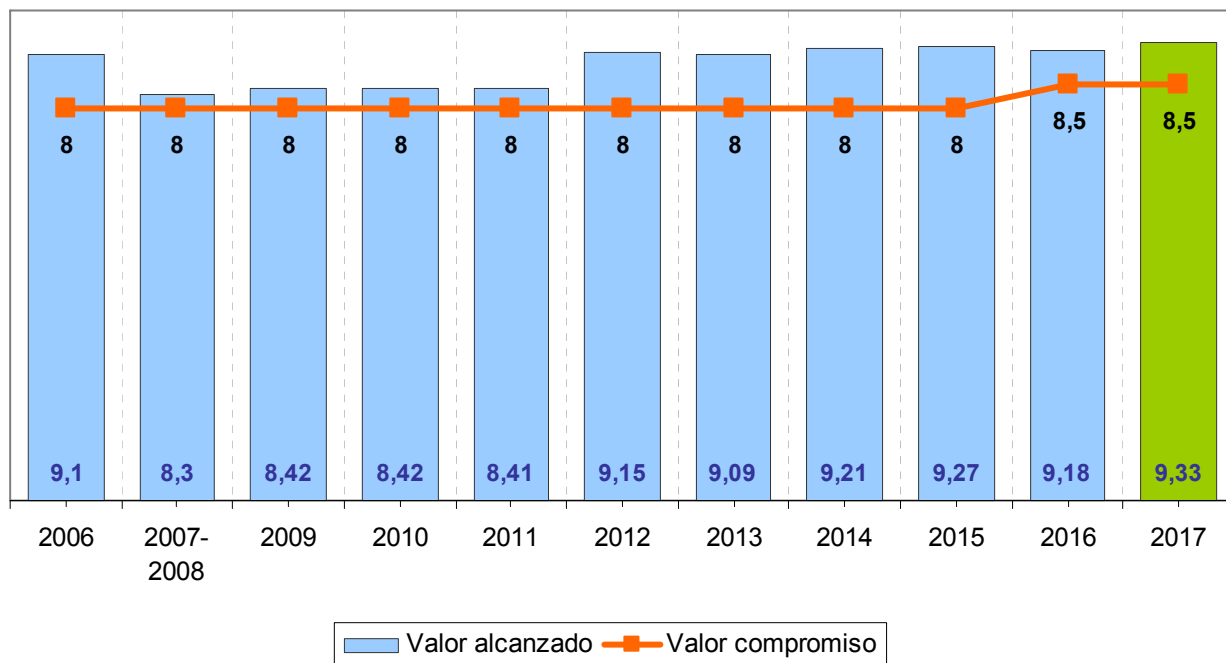
Elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan: calendario fiscal, hojas informativas, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8,5	8,57		<ul style="list-style-type: none">- Se ha publicado el calendario fiscal- Se han revisado todas las hojas informativas
Mantener la señalización clara y suficiente en todas las Oficinas de Atención Ciudadana, tanto en el interior como en el exterior, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	8,64		Se ha instalado una nueva señalización de la gestión de colas en la oficina de Errotaburu.
Garantizar la eficacia en los servicios que prestamos.	< 1% errores	0,41% errores		
Reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 10 minutos en el 90% de los casos.	90%	92,34%		Tiempo promedio de espera: 2 min, 50 seg. Personas atendidas: 203.500
Organizar el Foro con profesionales de la gestión tributaria al menos una vez al año, dentro del marco de colaboración para el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	1 foro	1 foro		El foro tuvo lugar el 1 de diciembre de 2017.
Obtener unos niveles de satisfacción de la ciudadanía de 8,5 sobre 10.	8,5	8,60		



INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

Unidad de medida: índice de satisfacción.

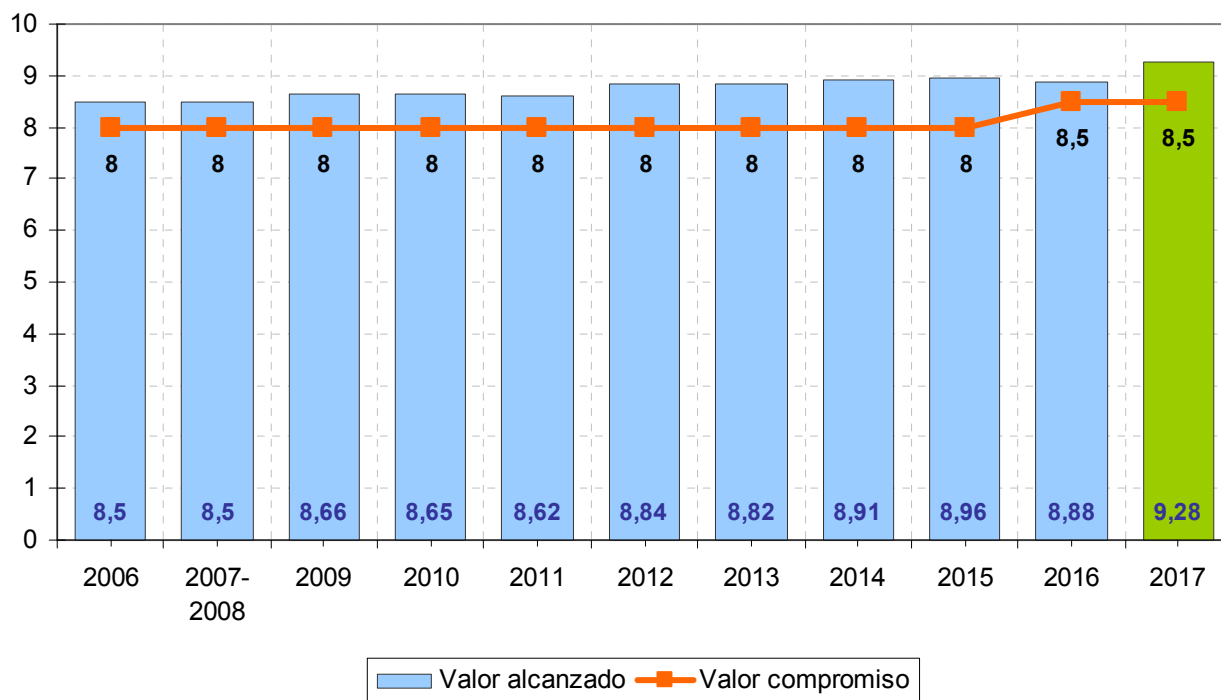


[volver](#)



Gráfico 2: Lenguaje sencillo, claro y concreto en las informaciones, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

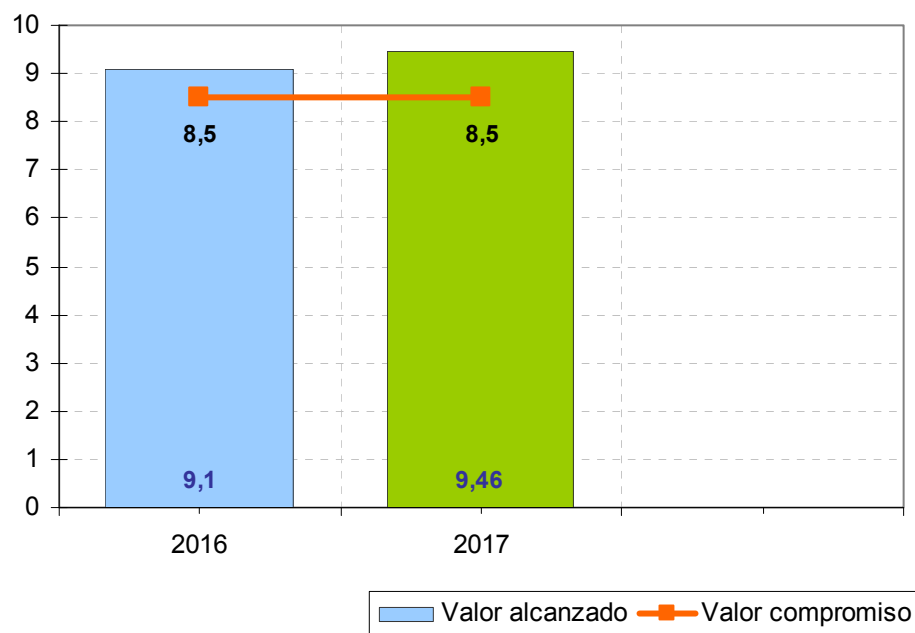
Unidad de medida: índice de satisfacción.



[volver](#)



Gráfico 3: Atender a la ciudadanía en la lengua oficial elegida por ésta.
Unidad de medida: índice de satisfacción.

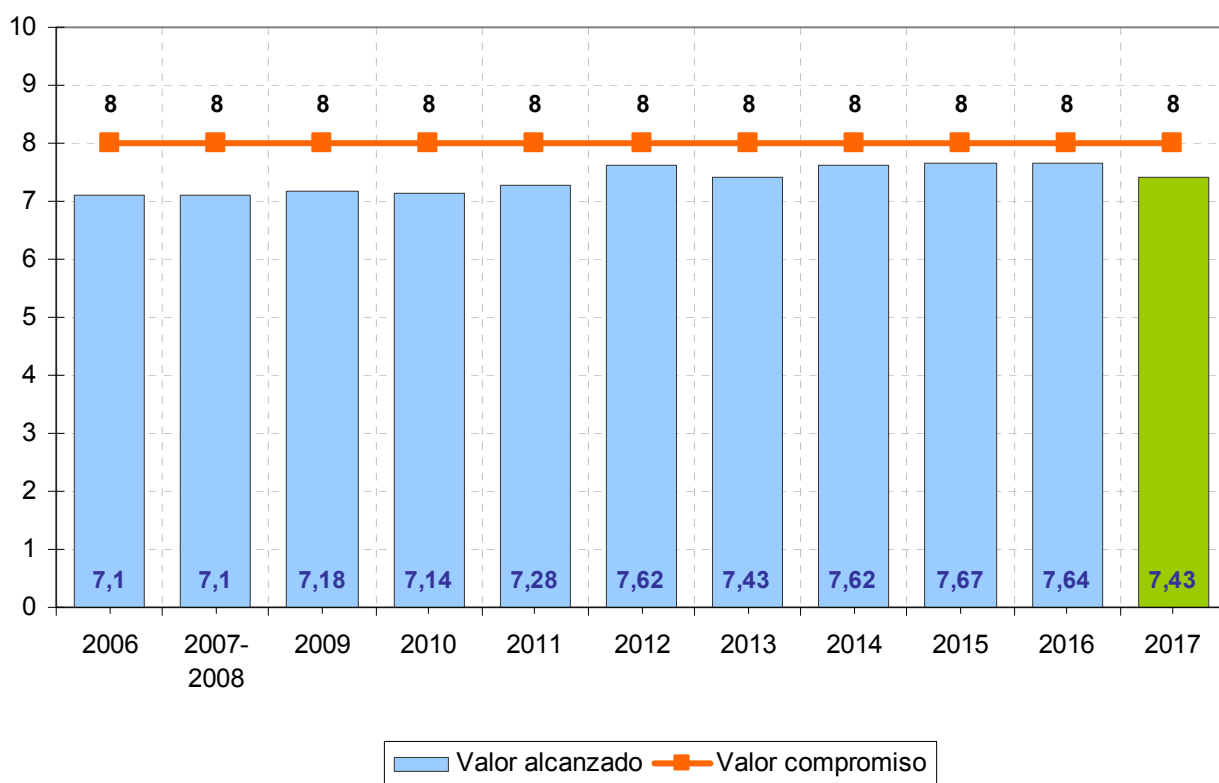


[volver](#)



Gráfico 4: Discreción de las conversaciones, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

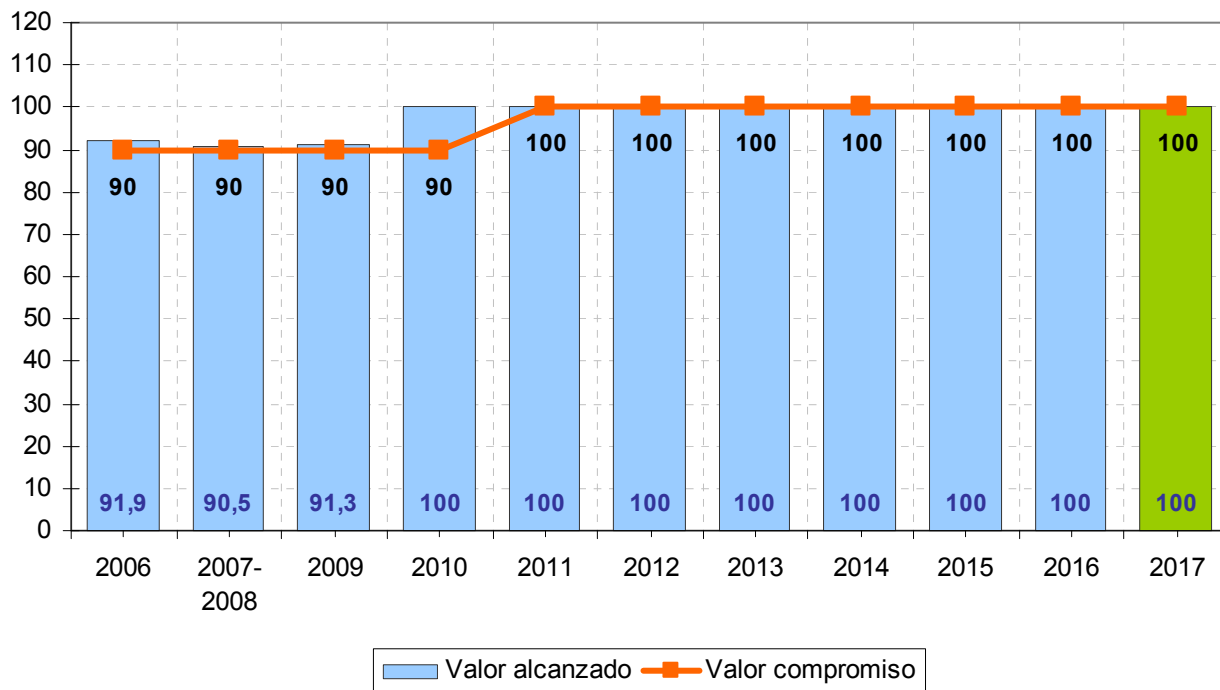
Unidad de medida: índice de satisfacción.



[volver](#)



Gráfico 5: Contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio en el plazo de 10 días. (Plazo legal 30 días)
Unidad de medida: Porcentaje.

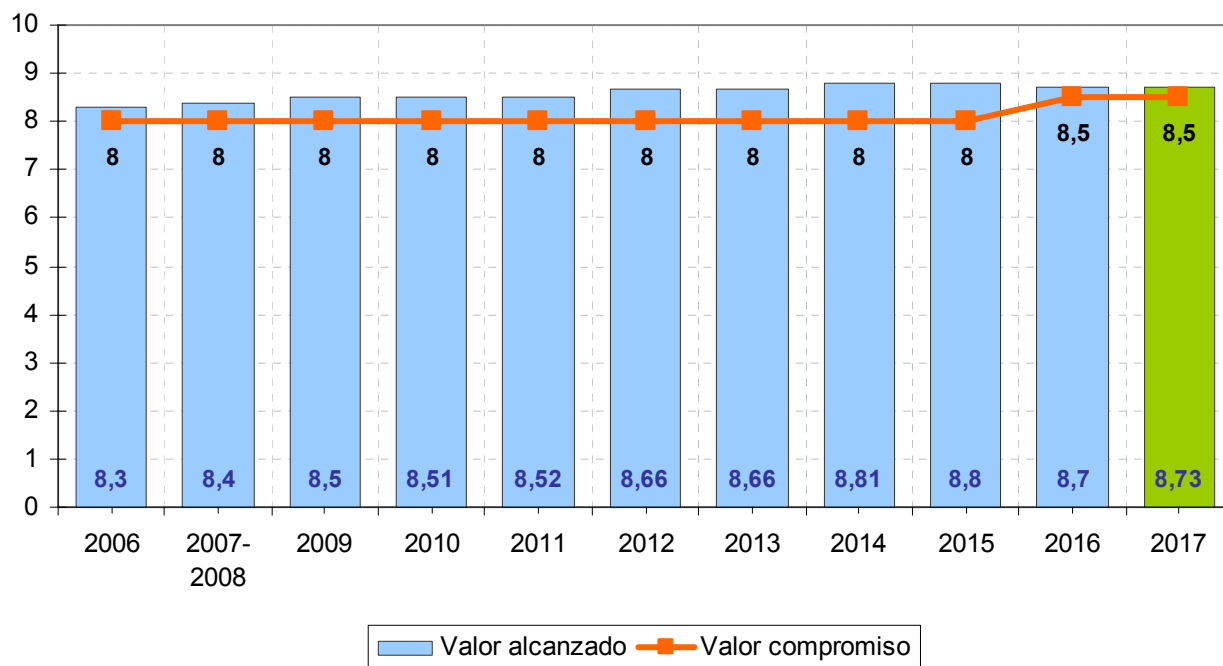


[volver](#)



Gráfico 6: Mantener actualizadas las habilidades profesionales del personal, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

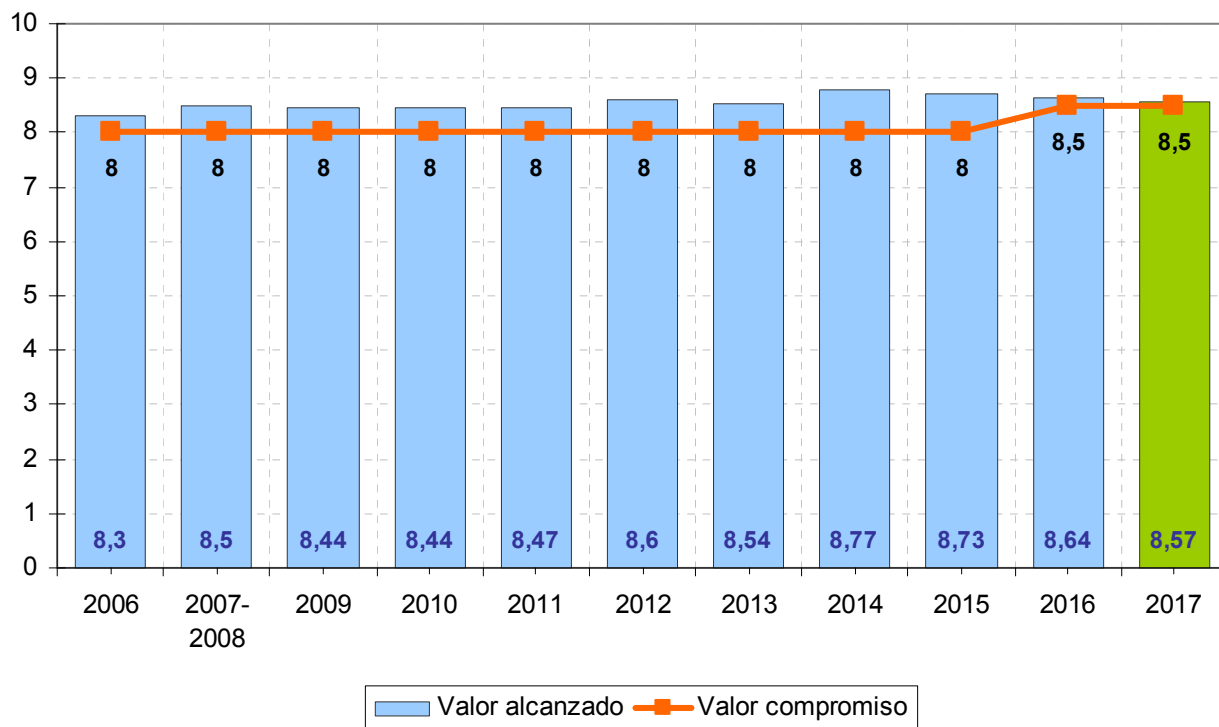
Unidad de medida: Índice de satisfacción.



[volver](#)



Gráfico 7: Elaborar materiales informativos al público sobre servicios que se prestan, obteniendo un índice favorable de satisfacción.
Unidad de medida: Índice de satisfacción.

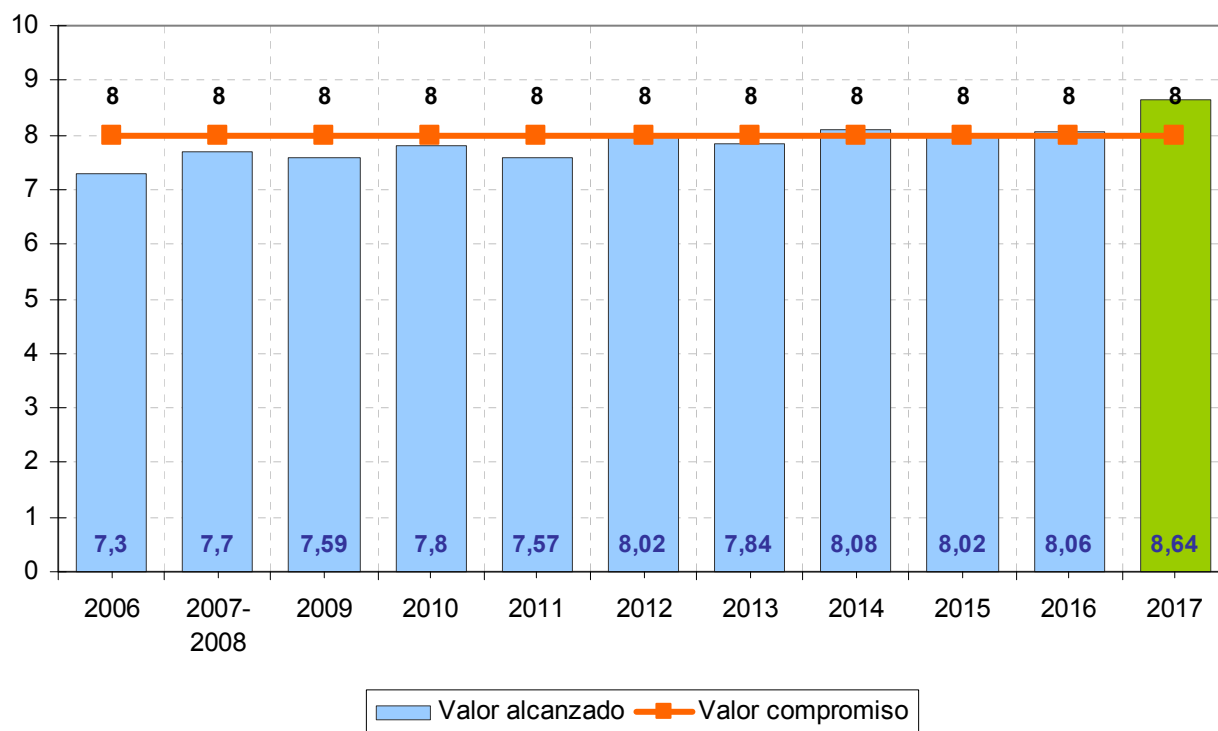


[volver](#)



Gráfico 8: Mantener la señalización clara y suficiente, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

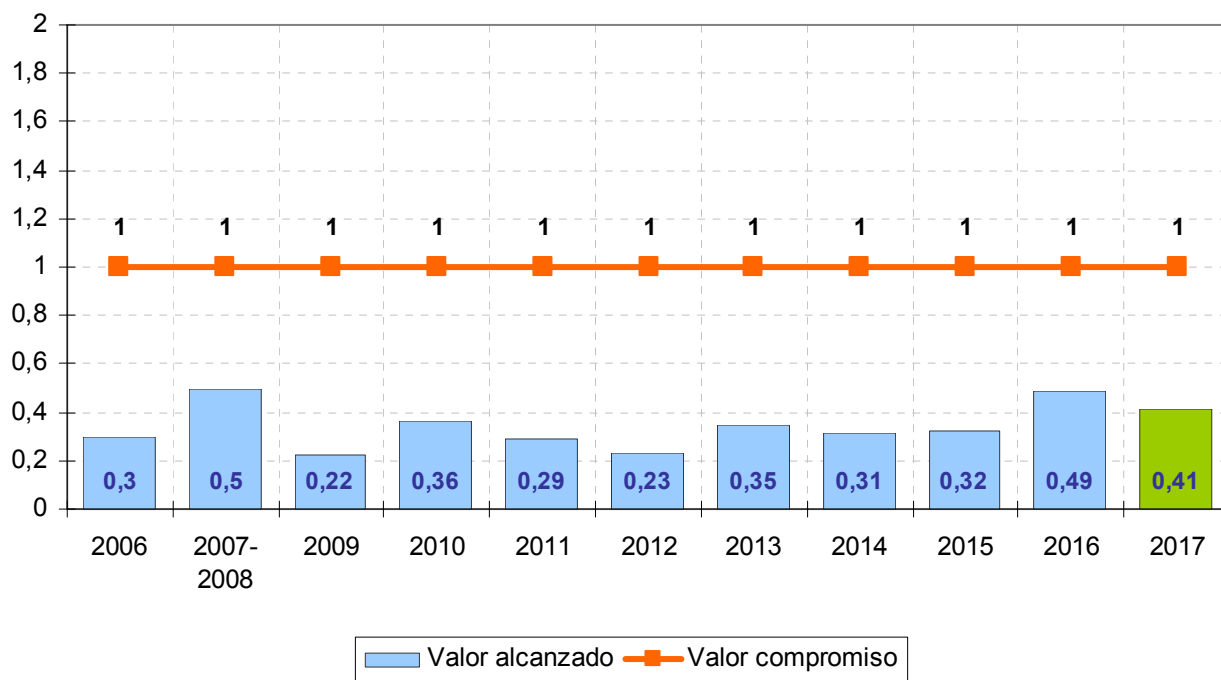
Unidad de medida: Índice de satisfacción.



[volver](#)



Gráfico 9: Garantizar la eficacia en los servicios que prestamos.
Unidad de medida: Porcentaje de errores.

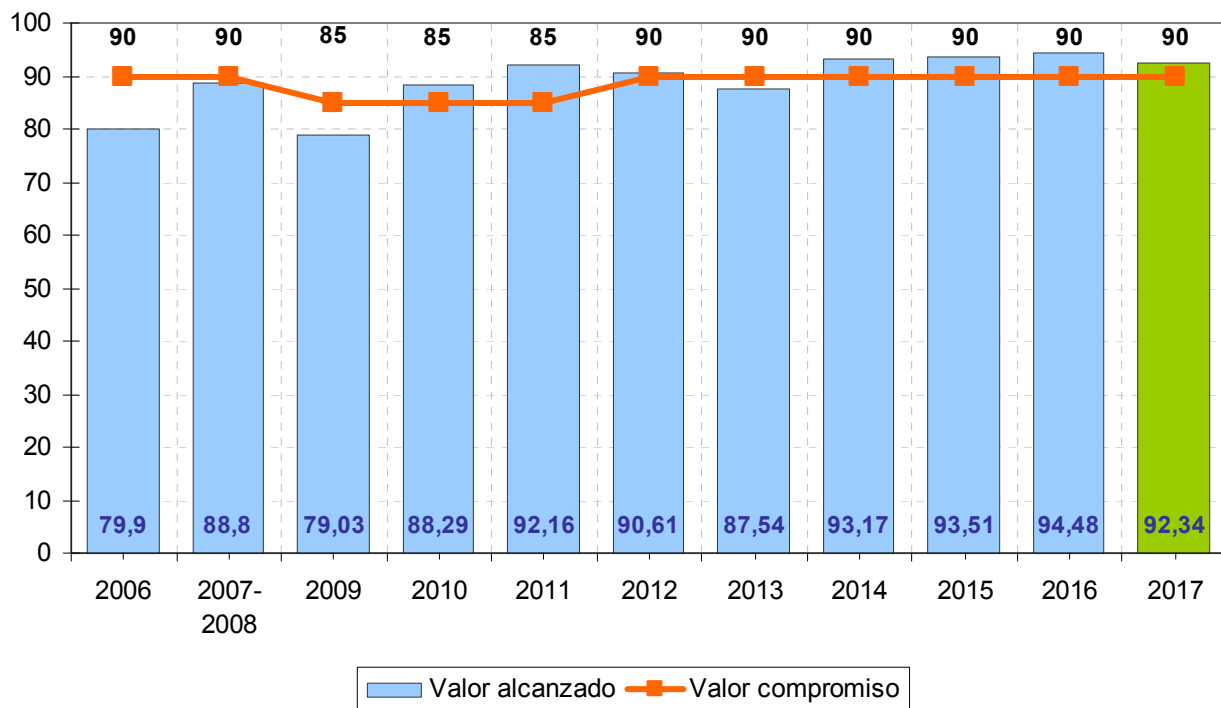


[volver](#)



Gráfico 10: Reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de 10 minutos en el 90% de los casos.

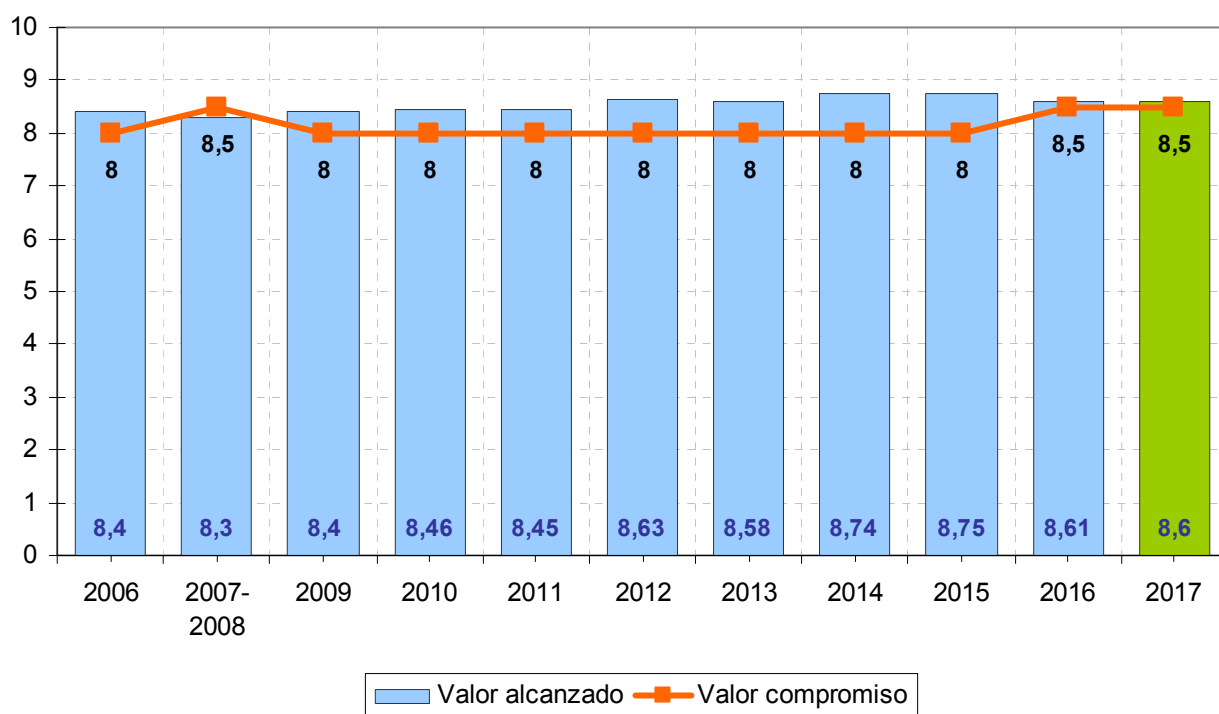
Unidad de medida: Porcentaje.



[volver](#)



Gráfico 11: Obtener unos niveles de satisfacción de la ciudadanía de 8,5 sobre 10.
Unidad de medida: Índice de satisfacción.



[volver](#)