













## ATENCIÓN CIUDADANA PRESENCIAL DE LA HACIENDA FORAL. RESULTADOS 2018

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	<b>9,00</b>		Se han procesado las respuestas de <b>817</b> 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	<b>9,21</b>		
Atender a la ciudadanía en la lengua oficial elegida por ésta, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8,5	<b>9,35</b>		
Mantener las condiciones adecuadas para asegurar la discreción de las conversaciones, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	<b>8,11</b>		
Contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio, en el plazo de 10 días (plazo legal 30 días).	100%	<b>100%</b>		Se han recibido <b>26</b> quejas y <b>1</b> sugerencia. Plazo medio de respuesta: 1,37 días.
Mantener actualizadas las habilidades profesionales del personal para una mejor atención, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8,5	<b>9,07</b>		
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	---	<p><b>Nuevos servicios electrónicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 modelos tributarios nuevos: 136, 203, 223, 232 y 763.</li> <li>• Nuevos modelos y escritos en la plataforma ZergaBidea Web (94 modelos y 386 escritos).</li> <li>• Nueva web de Hacienda y Finanzas.</li> <li>• Mejora en la búsqueda de información web: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 16 banners en la página de inicio</li> <li>◦ nuevo calendario fiscal más usable</li> <li>◦ Publicación del catálogo de servicios prestados en las oficinas de atención ciudadana y en atención telefónica.</li> </ul> </li> <li>• Confección y/o modificación de fichas de trámites y servicios derivadas de procedimientos tributarios y publicación en sede electrónica: 141</li> </ul> <p><b>Nuevos servicios telefónicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y asistencia para la presentación de modelos tributarios y escritos a través de la nueva plataforma ZergaBidea.</li> <li>• Información y asistencia para el acceso al buzón de notificaciones electrónicas.</li> </ul>
Elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan: calendario fiscal, hojas informativas, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8,5	<b>9,07</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha publicado en la web departamental el nuevo calendario fiscal</li> <li>• Se han revisado todas las hojas informativas</li> </ul>
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	<b>8,54</b>		Actualización de las indicaciones sobre la gestión de colas en todas las oficinas y de los servicios prestados.
Garantizar la eficacia en los servicios que prestamos.	< 1% errores	<b>0,20% errores</b>		
Reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 10 minutos en el 90% de los casos.	90%	<b>90,24%</b>		El tiempo promedio de espera: 3 min. 14 seg. Personas atendidas: 201.529



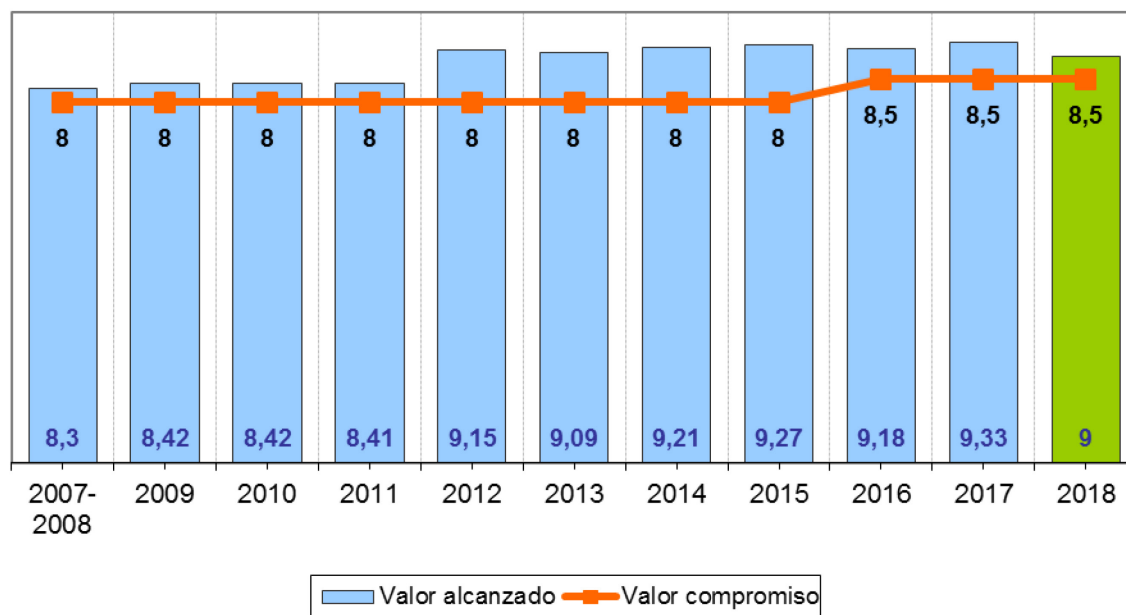
Organizar un encuentro con organismos y agentes del territorio, al menos una vez al año, dentro del marco de colaboración para el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	1 reunión	<b>2 reuniones</b>		27 y 28 de noviembre de 2018.
Obtener unos niveles de satisfacción de la ciudadanía de 8,5 sobre 10.	8,5	<b>8,87</b>		



## 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.

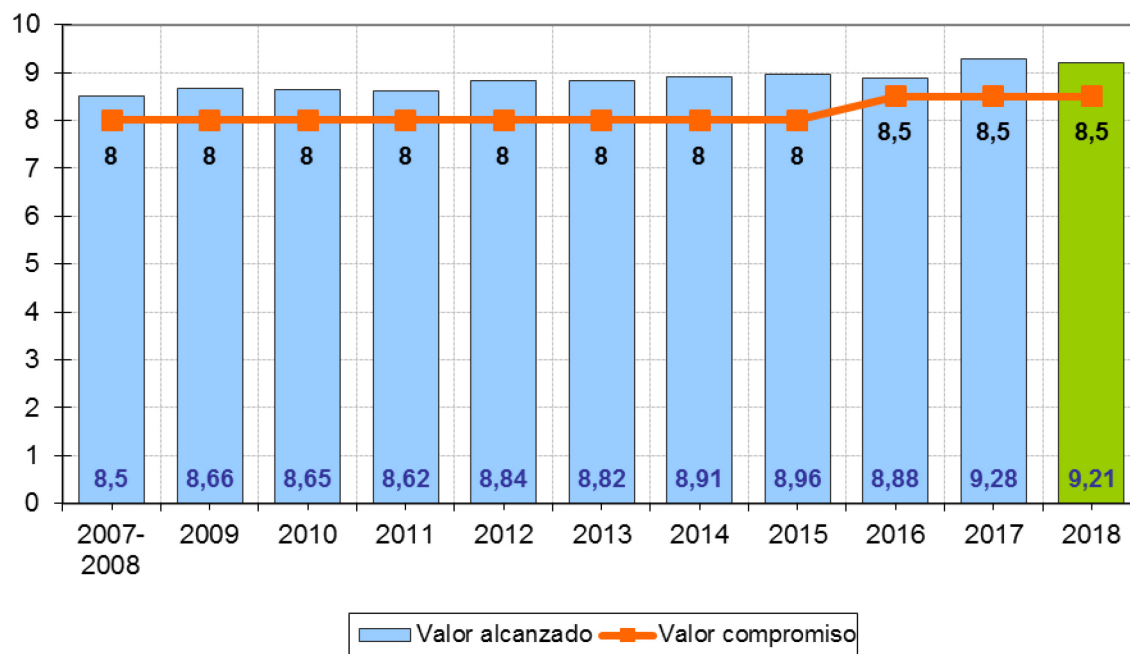


[volver](#)



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

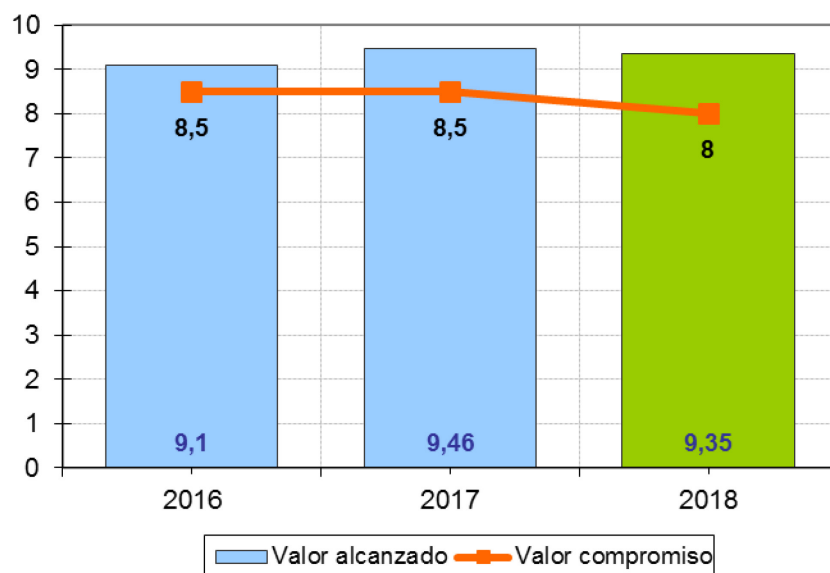
Unidad de medida: índice de satisfacción.



[volver](#)



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

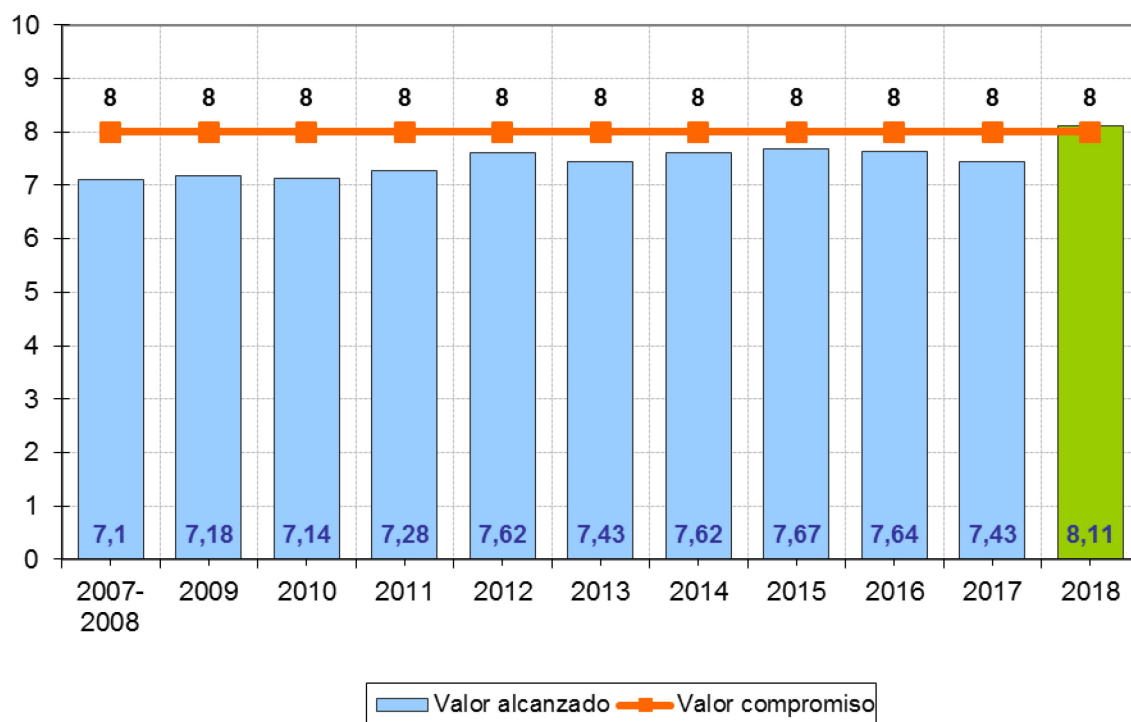


[volver](#)



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

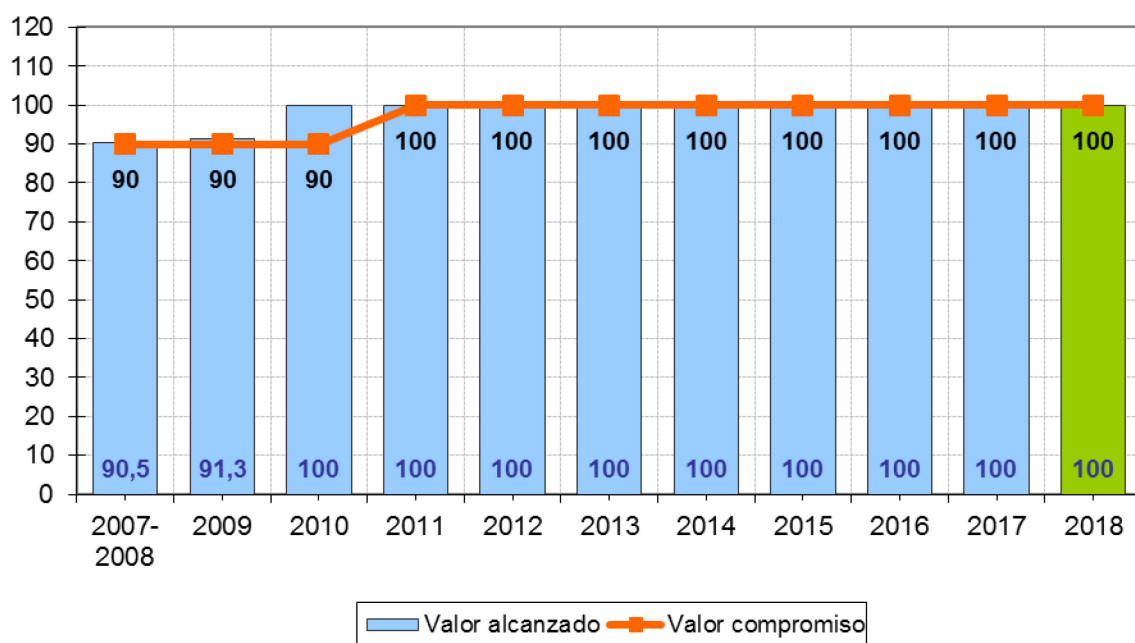
Unidad de medida: índice de satisfacción.



[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.

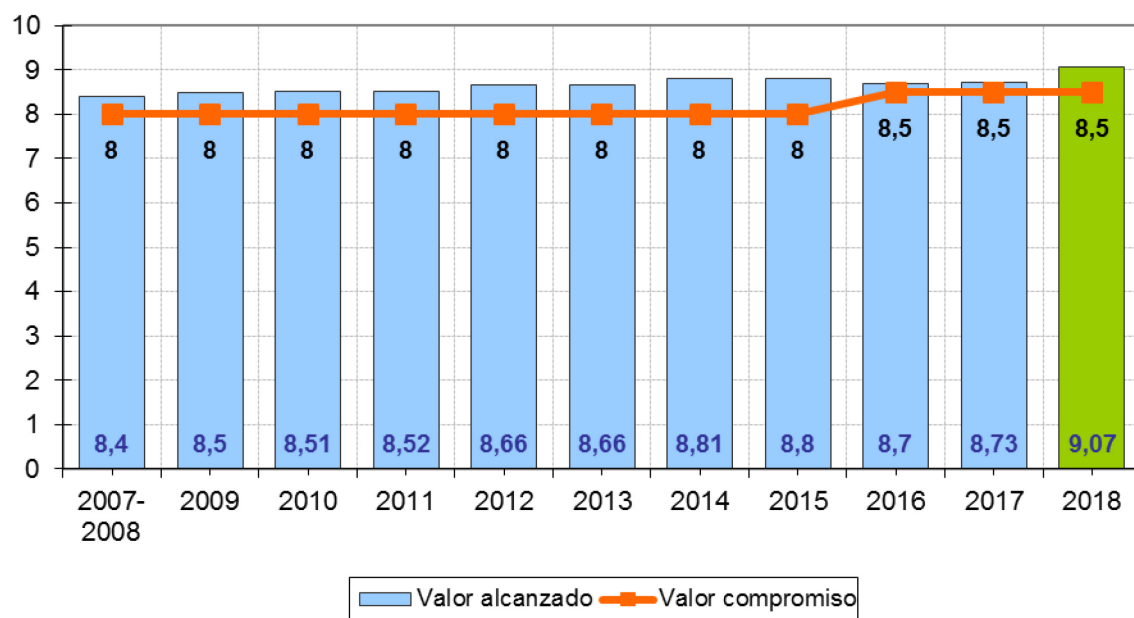


[volver](#)



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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.



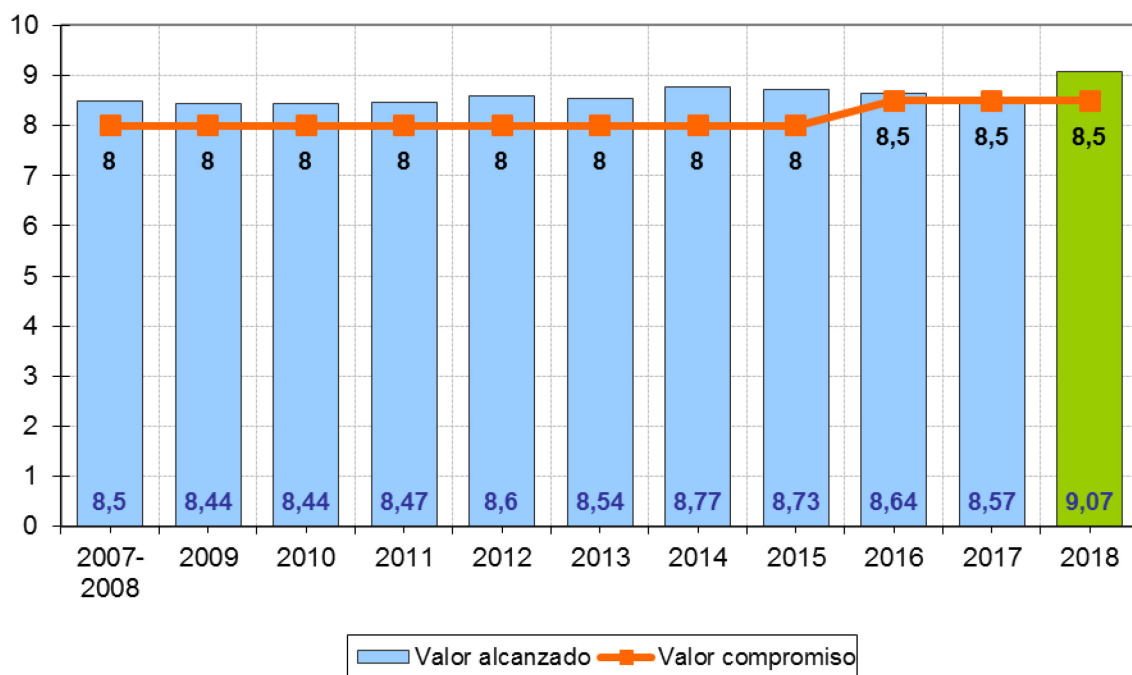
[volver](#)





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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

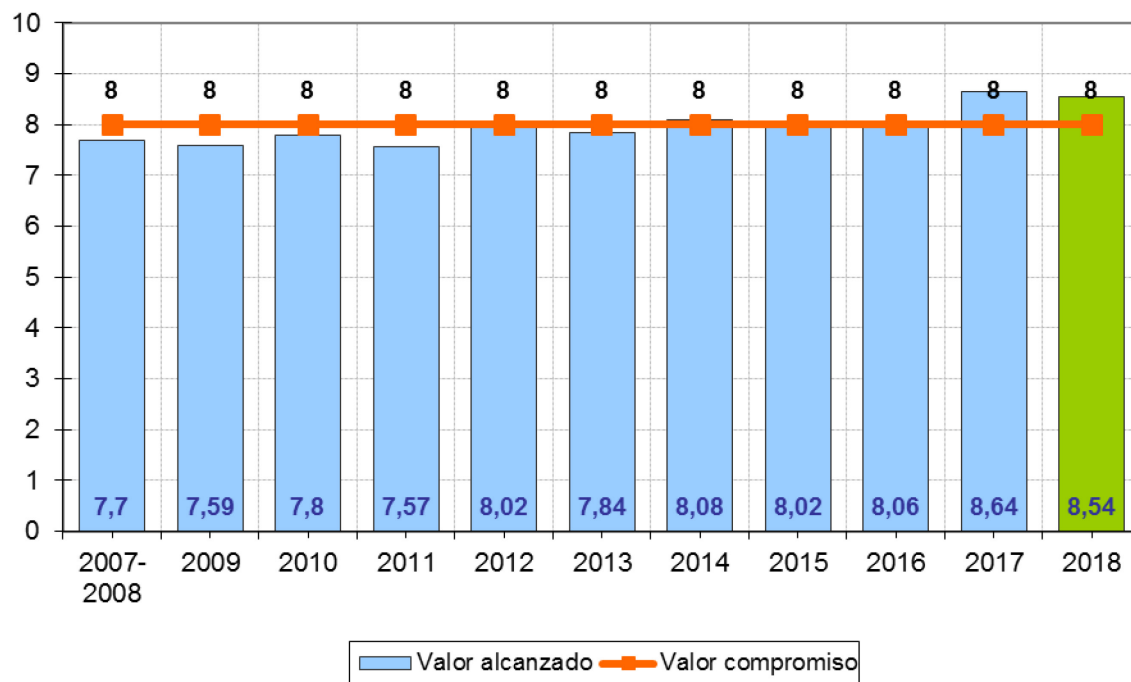


[volver](#)



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

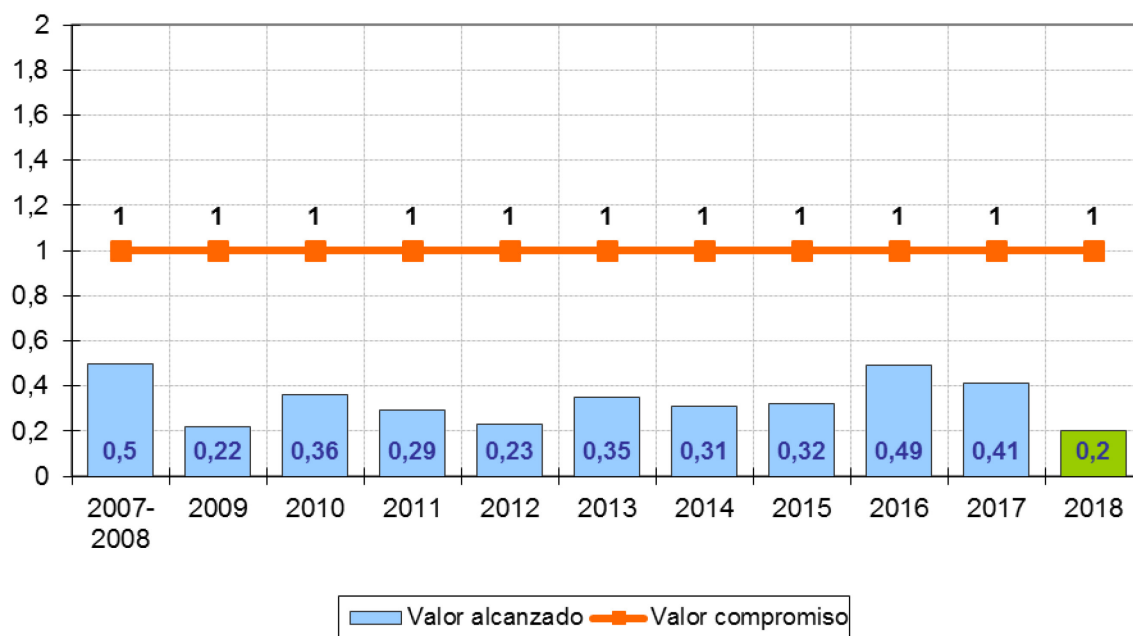
Unidad de medida: Índice de satisfacción.



[volver](#)



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

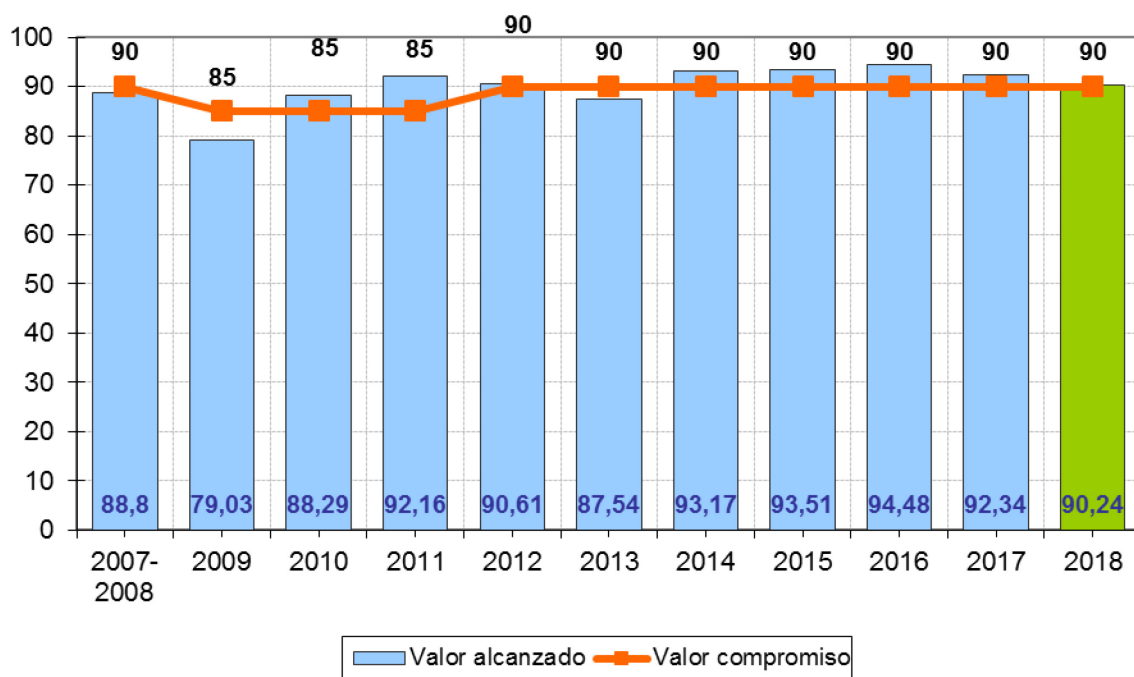


[volver](#)



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.

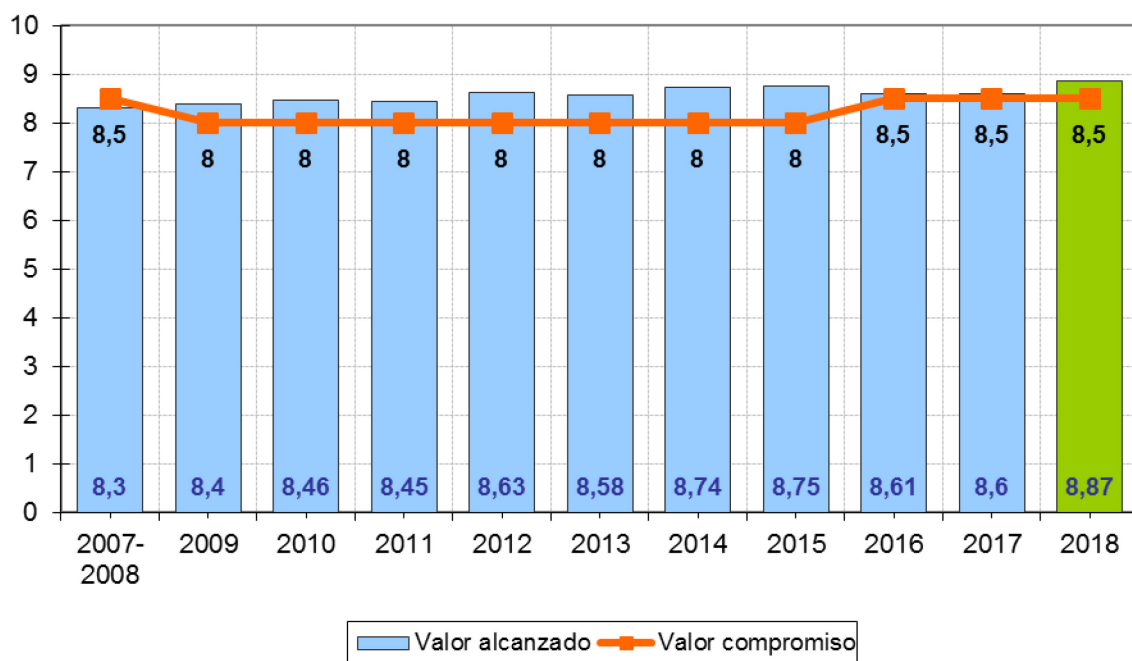


[volver](#)



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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.



[volver](#)