



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



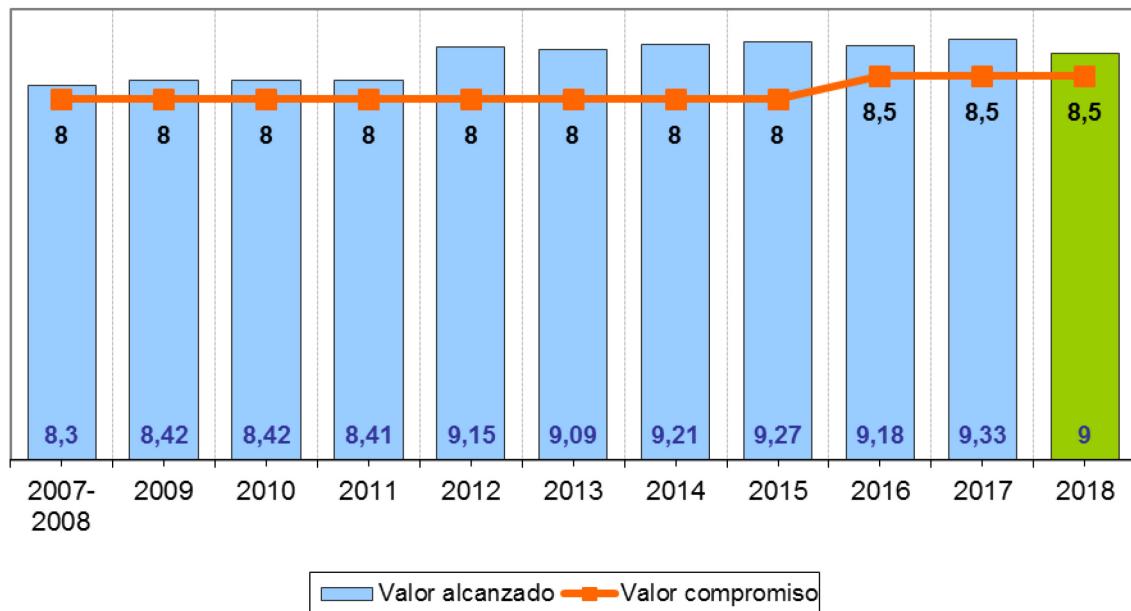
Organizar un encuentro con organismos y agentes del territorio, al menos una vez al año, dentro del marco de colaboración para el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	1 reunión	2 reuniones		27 y 28 de noviembre de 2018.
Obtener unos niveles de satisfacción de la ciudadanía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



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.

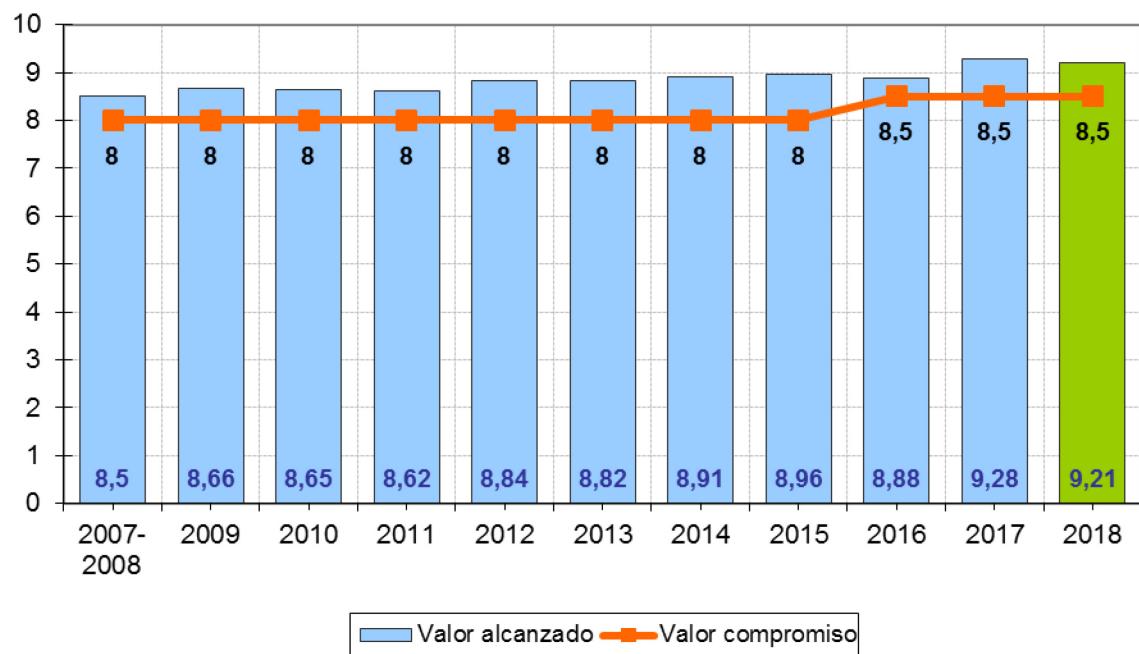


[**volver**](#)



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

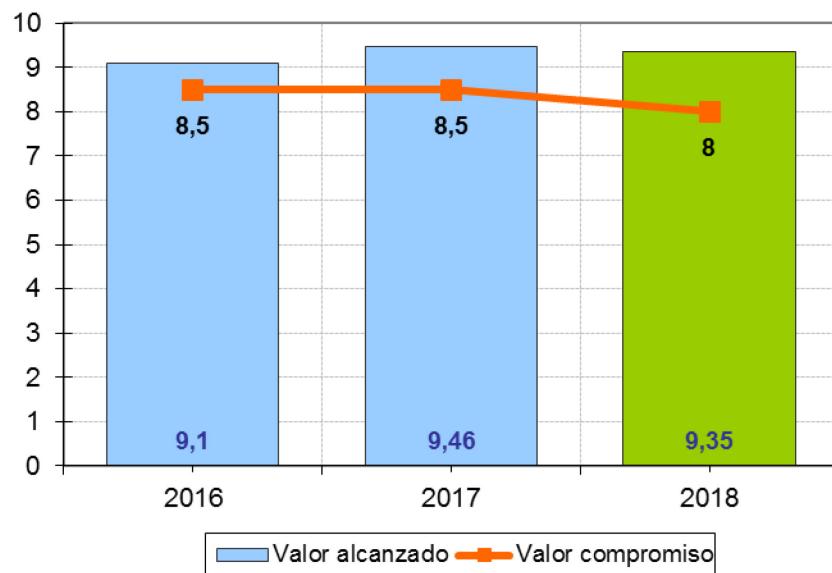
Unidad de medida: índice de satisfacción.



[**volver**](#)



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

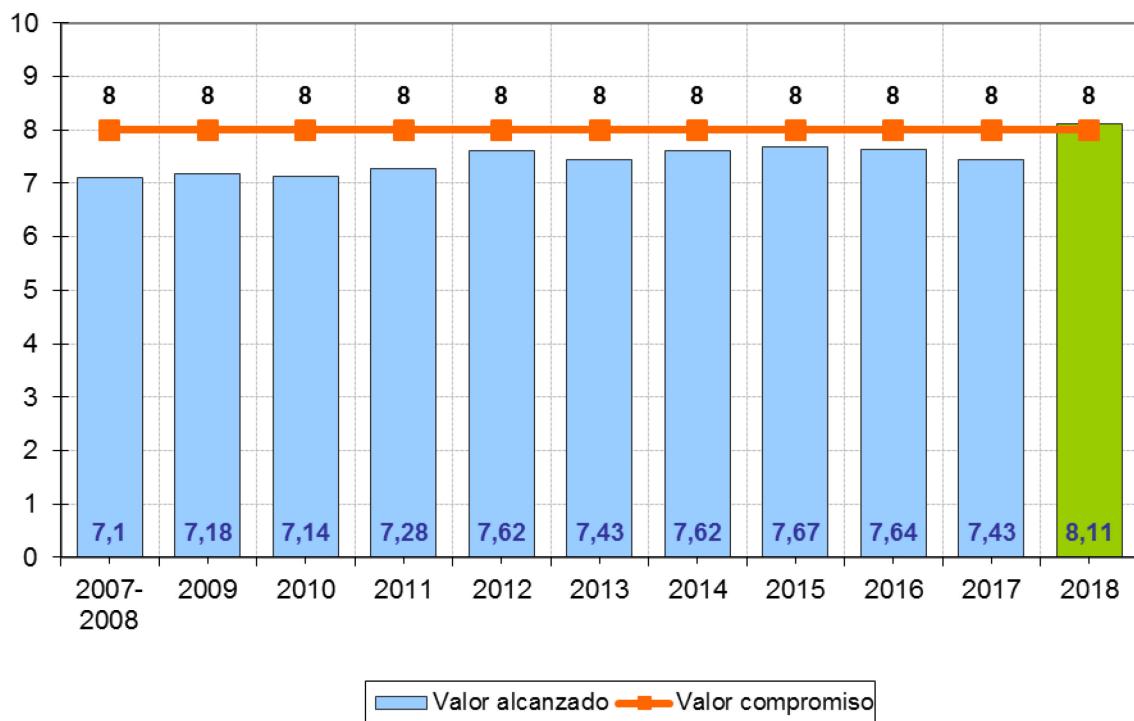


[**volver**](#)



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

Unidad de medida: índice de satisfacción.

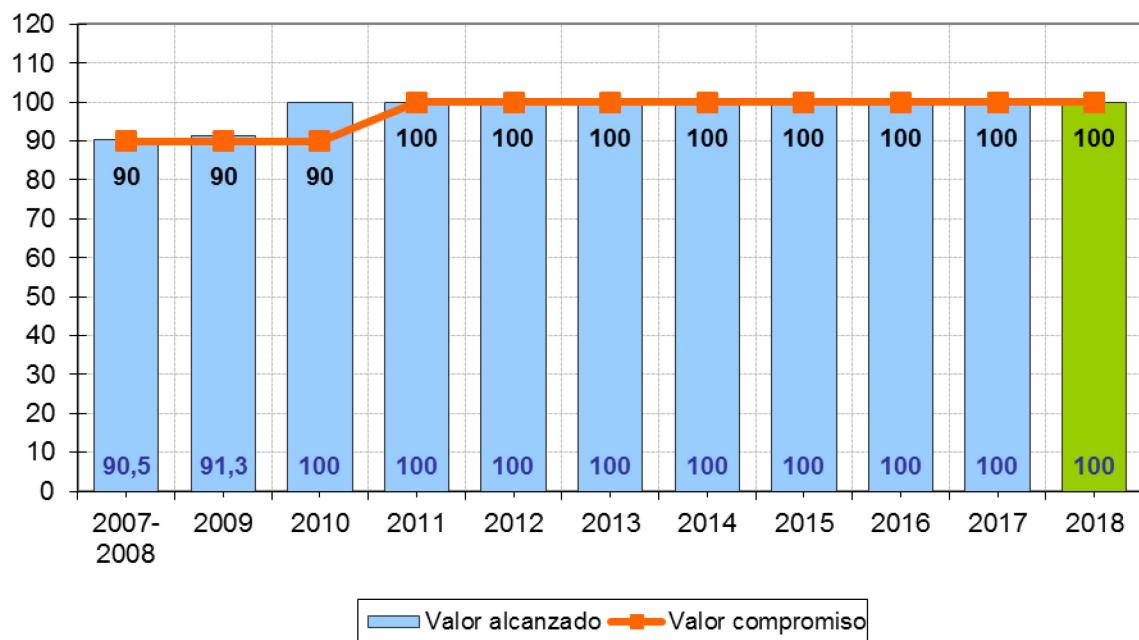


[**volver**](#)



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

Unidad de medida: Porcentaje.

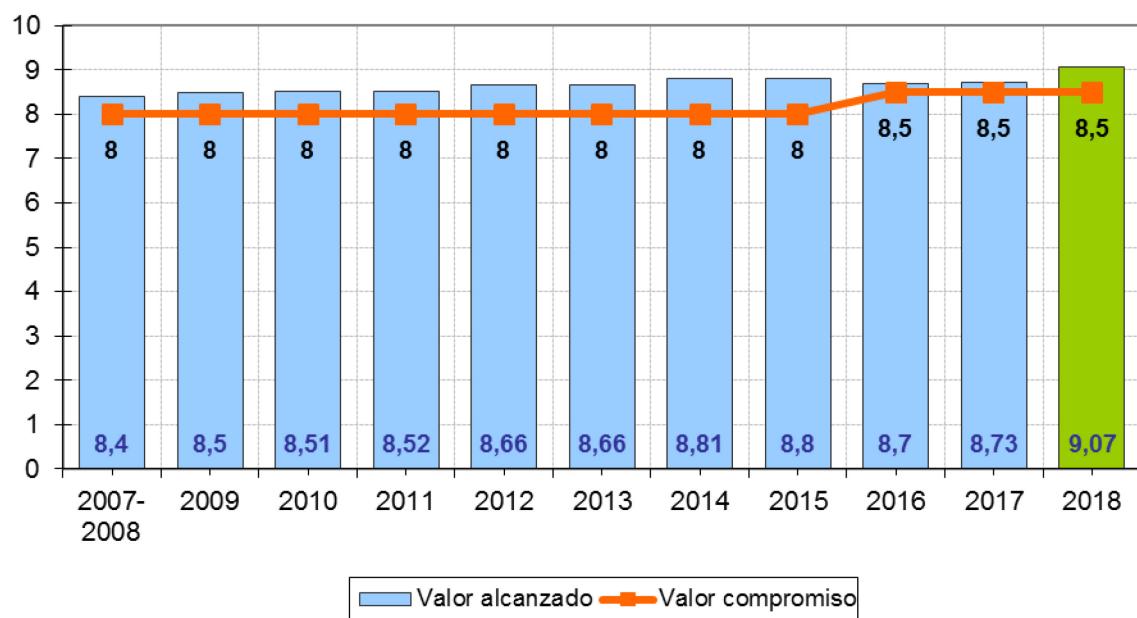


[**volver**](#)



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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

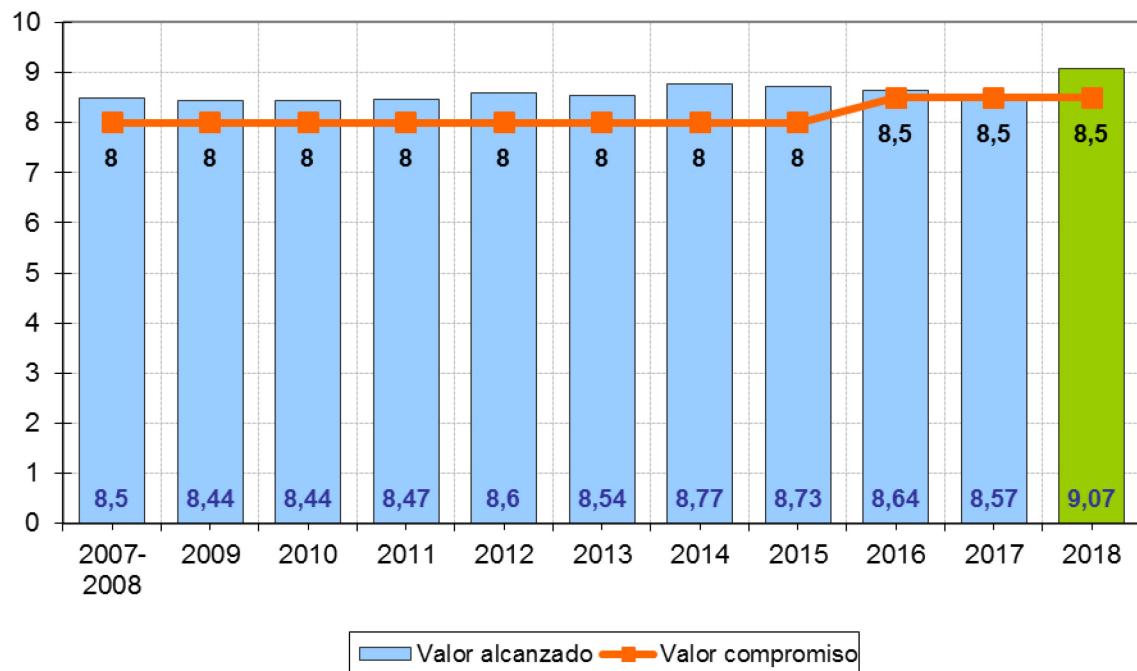


[**volver**](#)



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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

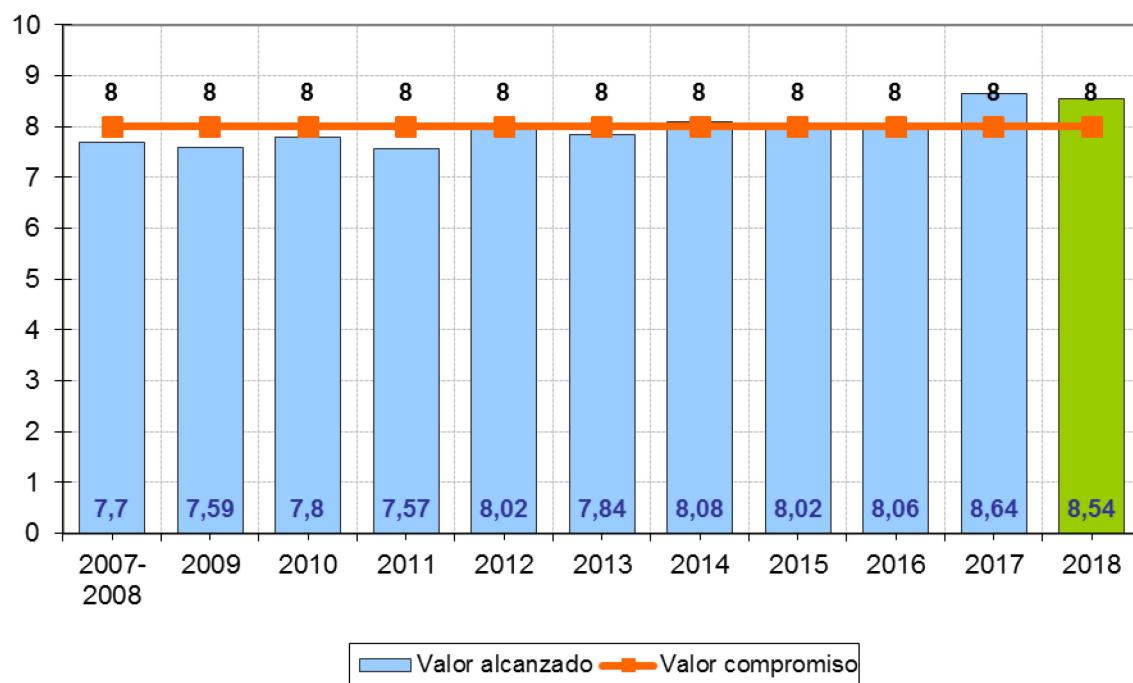


[**volver**](#)



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.

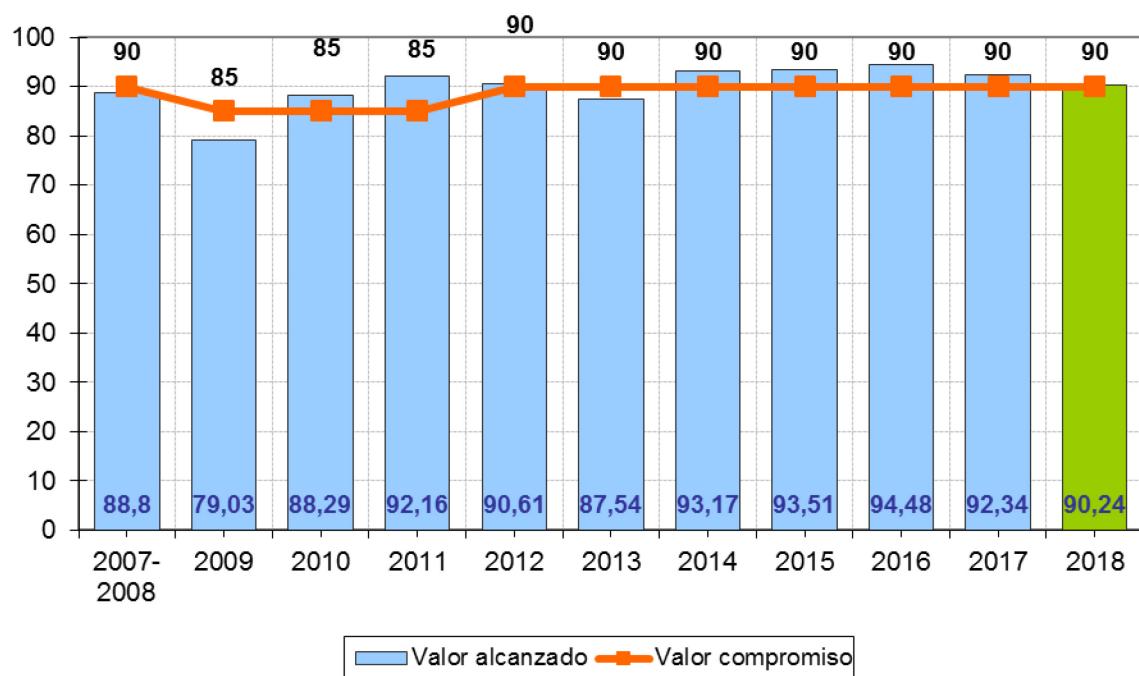


[volver](#)



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.

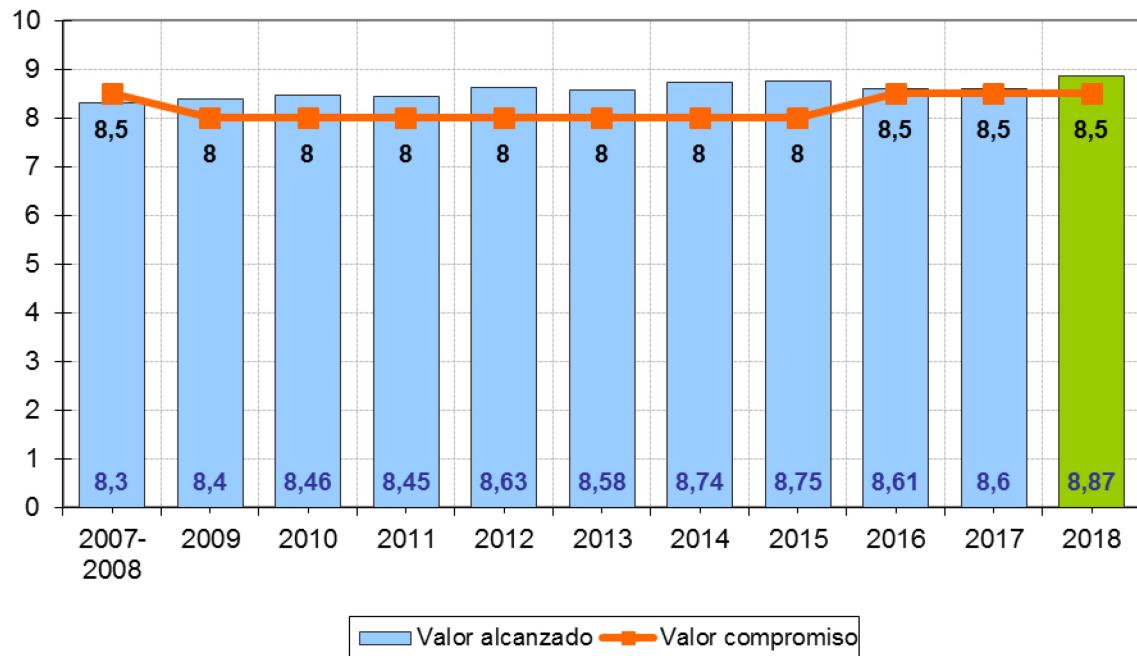


[volver](#)



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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.



[**volver**](#)