



ATENCIÓN CIUDADANA PRESENCIAL DE LA HACIENDA FORAL. RESULTADOS 2019

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	9,11		Se han procesado las respuestas de 907 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	9,36		
Atender a la ciudadanía en la lengua oficial elegida por ésta, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8,5	9,48		
Mantener las condiciones adecuadas para asegurar la discreción de las conversaciones, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8	8,01		
Contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio, en el plazo de 10 días (plazo legal 30 días).	100%	100%		Se han recibido 11 quejas y 1 felicitación. Plazo medio de respuesta: 3,17 días.
Mantener actualizadas las habilidades profesionales del personal para una mejor atención, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8,5	9,18		
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: • Incorporaciones a la plataforma Zergabidea: 37 modelos tributarios y 8 tipos de escrito (2 tipos de recurso y 6 tipos de solicitud). • Confección y/o modificación de fichas SIA derivadas de procedimientos tributarios y publicación en sede electrónica: 132 Nuevos servicios telefónicos • Implantación nuevo nº de teléfono único de información y servicios departamental 943 11 30 00. • Acceso a telefonía personalizada a través de la B@kQ, nueva forma de autenticación de IZENPE. • Confirmación del estado de las declaraciones y escritos presentados a través de la plataforma Zergabidea. • Reserva de cita previa para la presentación de las declaraciones de IVA simplificado, modelo 391.



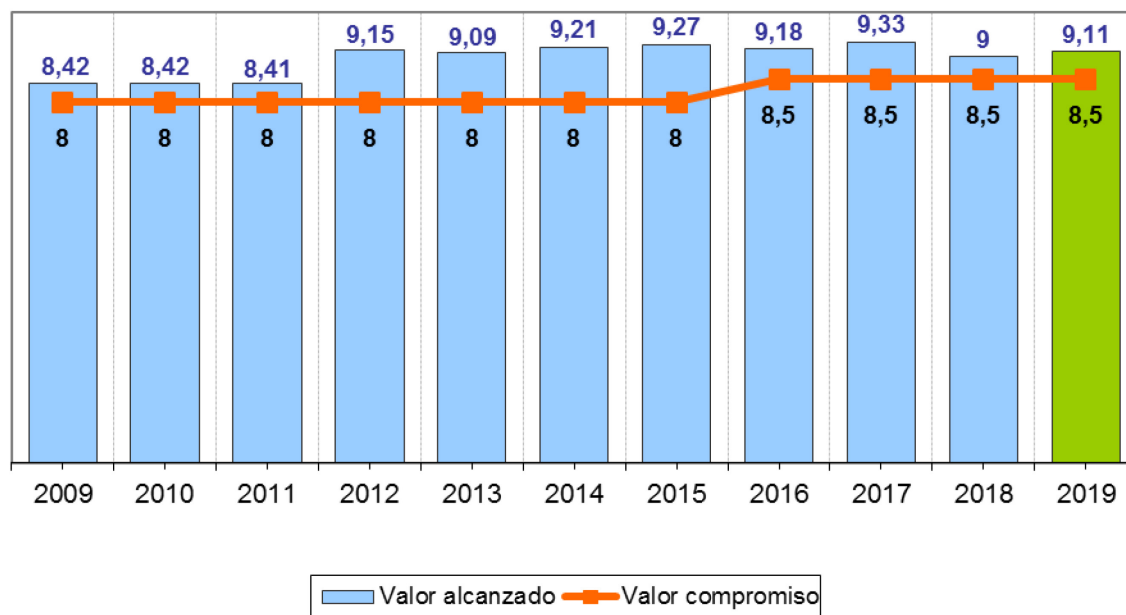
Elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan: calendario fiscal, hojas informativas, obteniendo un índice favorable de satisfacción.	8,5	8,97		• Se ha publicado en la web departamental el calendario fiscal 2019, el catálogo de servicios de atención telefónica y de las oficinas de atención ciudadana, y guías fiscales actualizadas. • 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	8,53		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	0,24% 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%	92,12%		El tiempo promedio de espera: 2 min. 44 seg. Personas atendidas: 177.014
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	1 reunión		26 de noviembre de 2019.
Obtener unos niveles de satisfacción de la ciudadanía de 8,5 sobre 10.	8,5	9,06		



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.

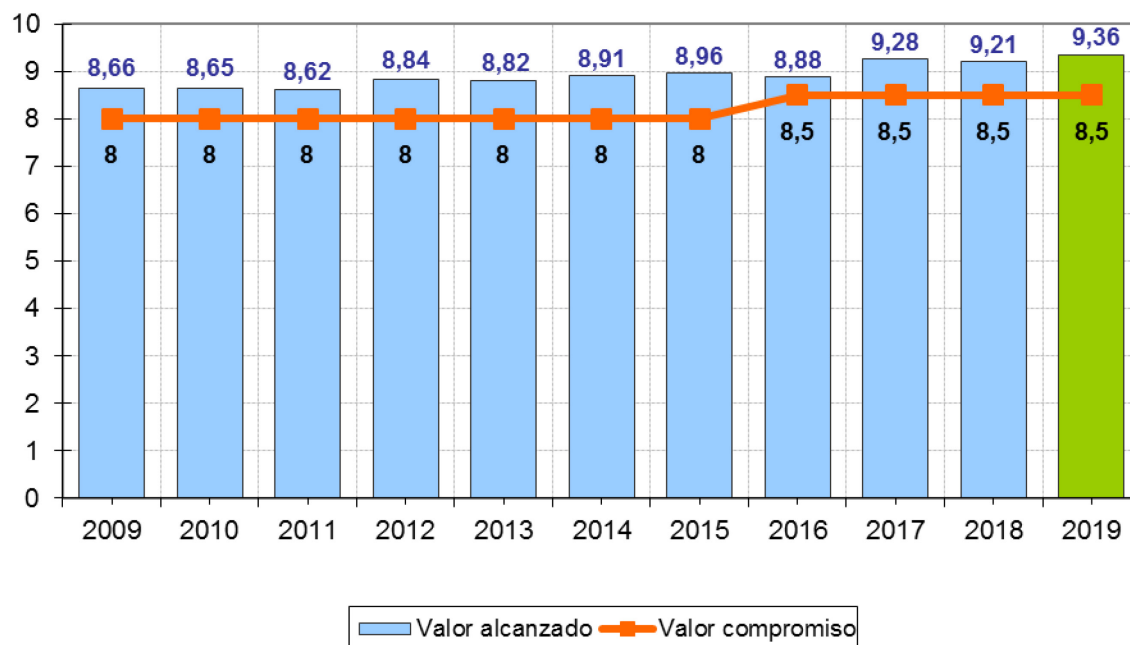


[volver](#)



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

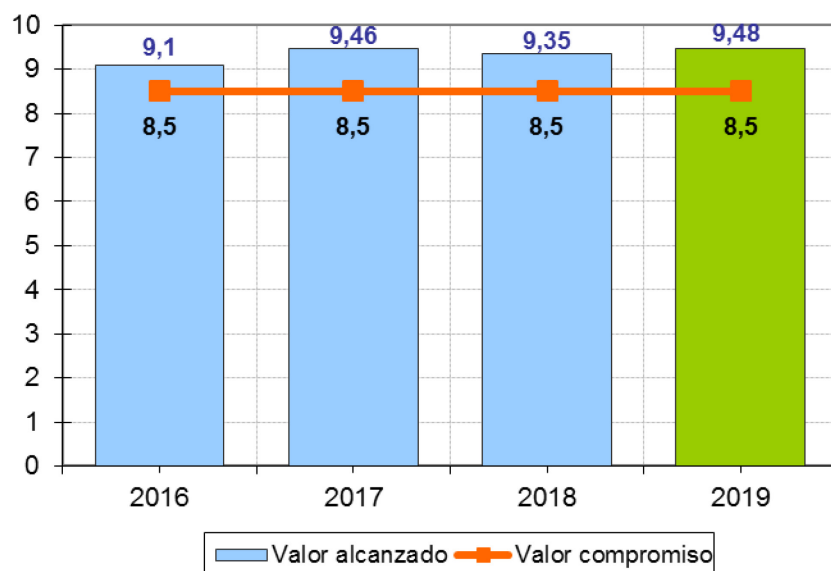
Unidad de medida: índice de satisfacción.



[volver](#)



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

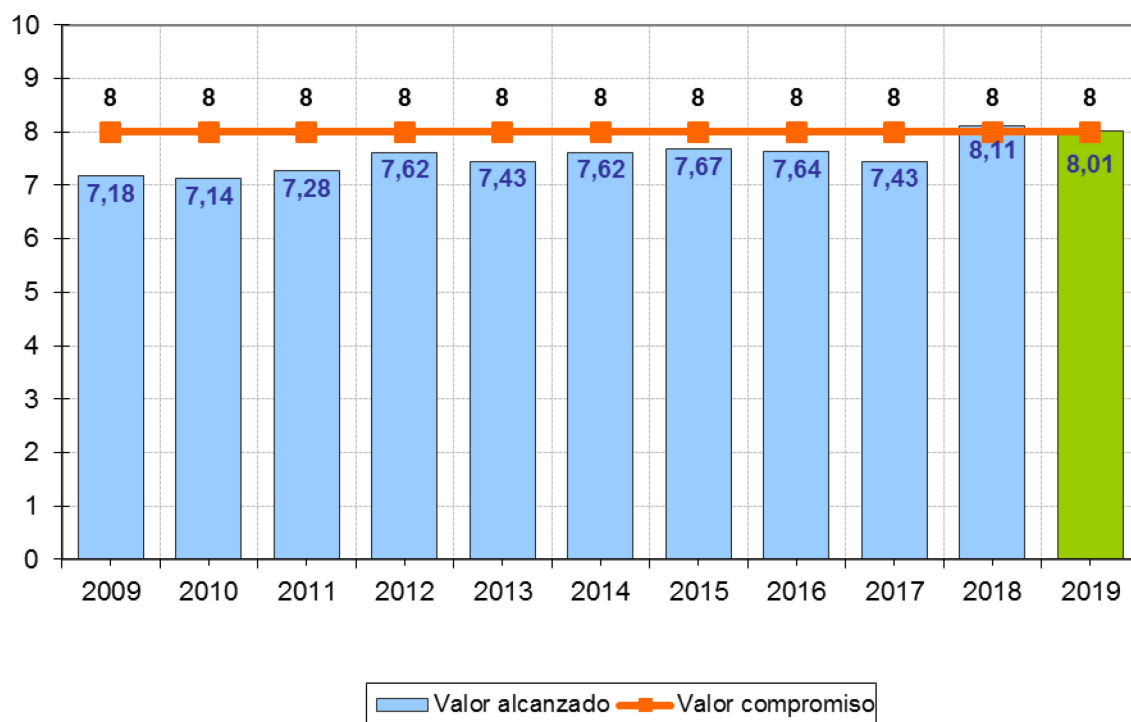


[volver](#)



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

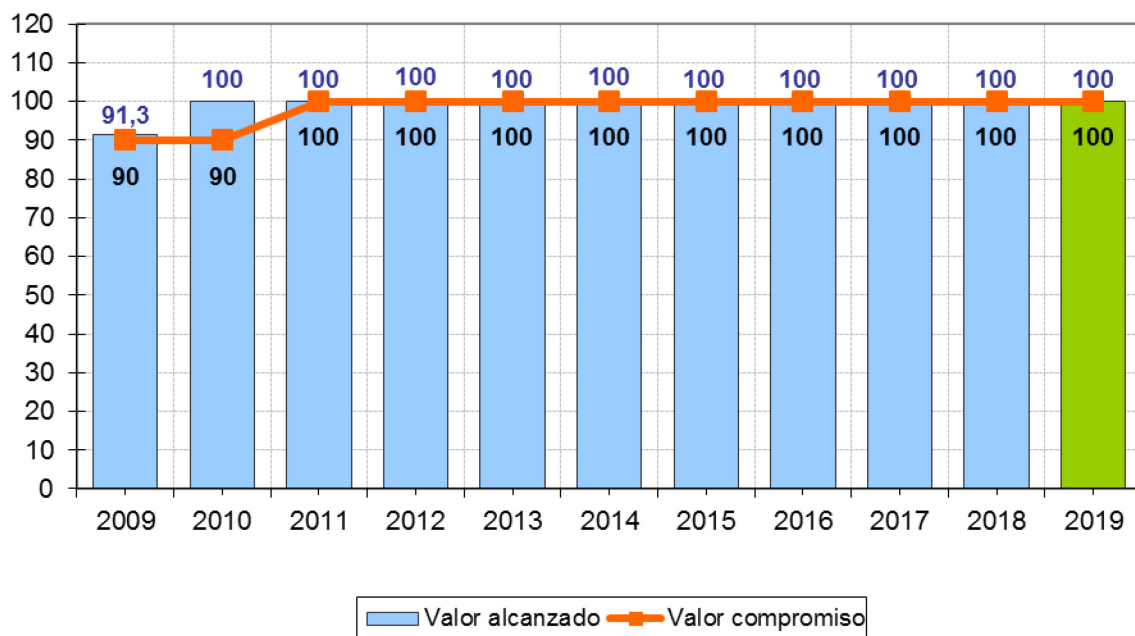
Unidad de medida: índice de satisfacción.



[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.

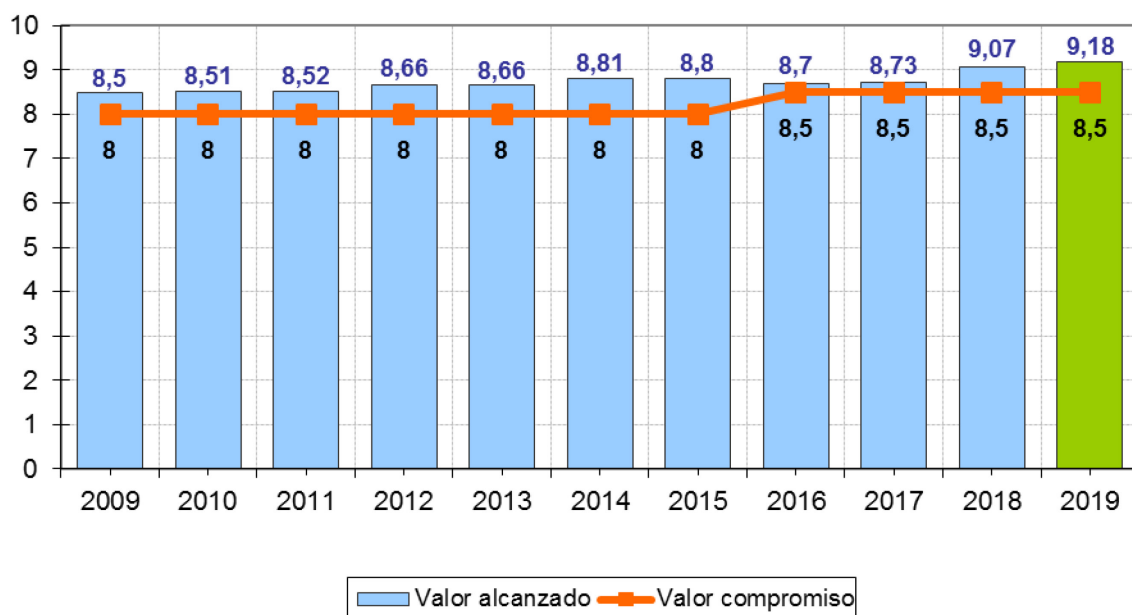


[volver](#)



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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

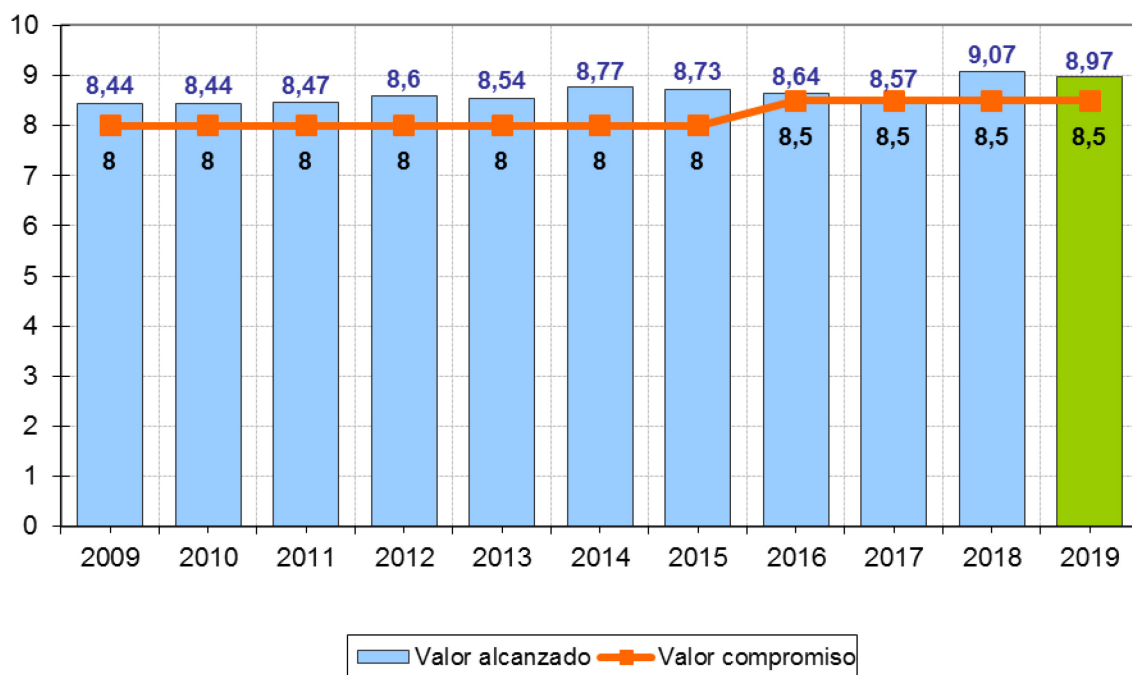


[volver](#)



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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

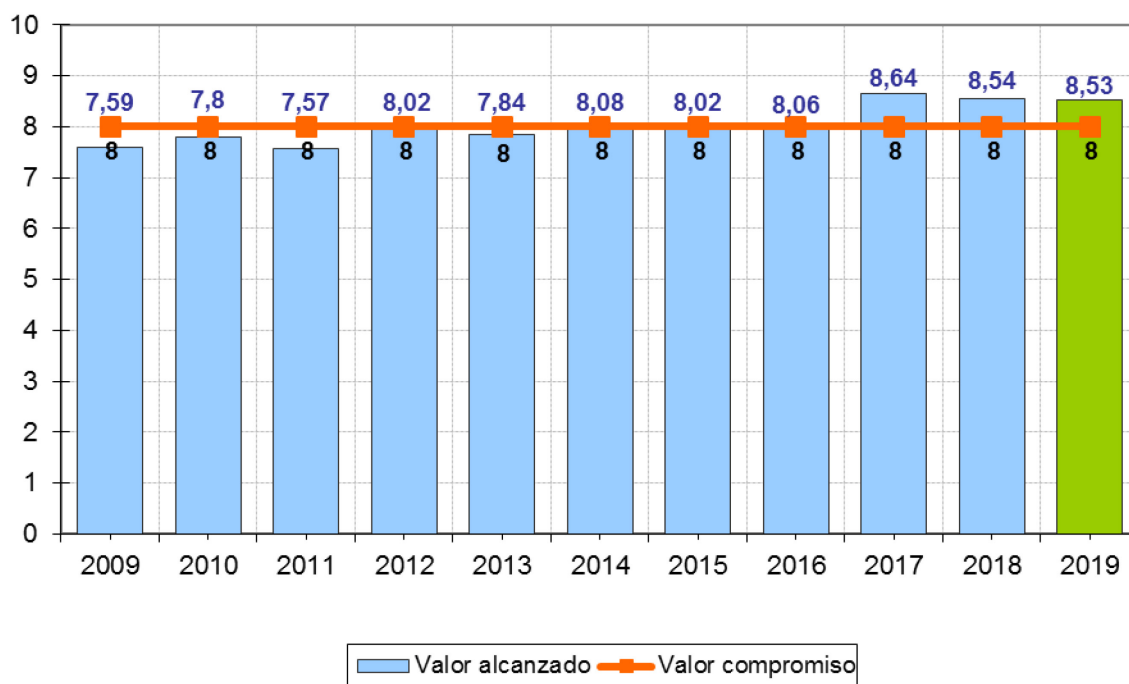


[volver](#)



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

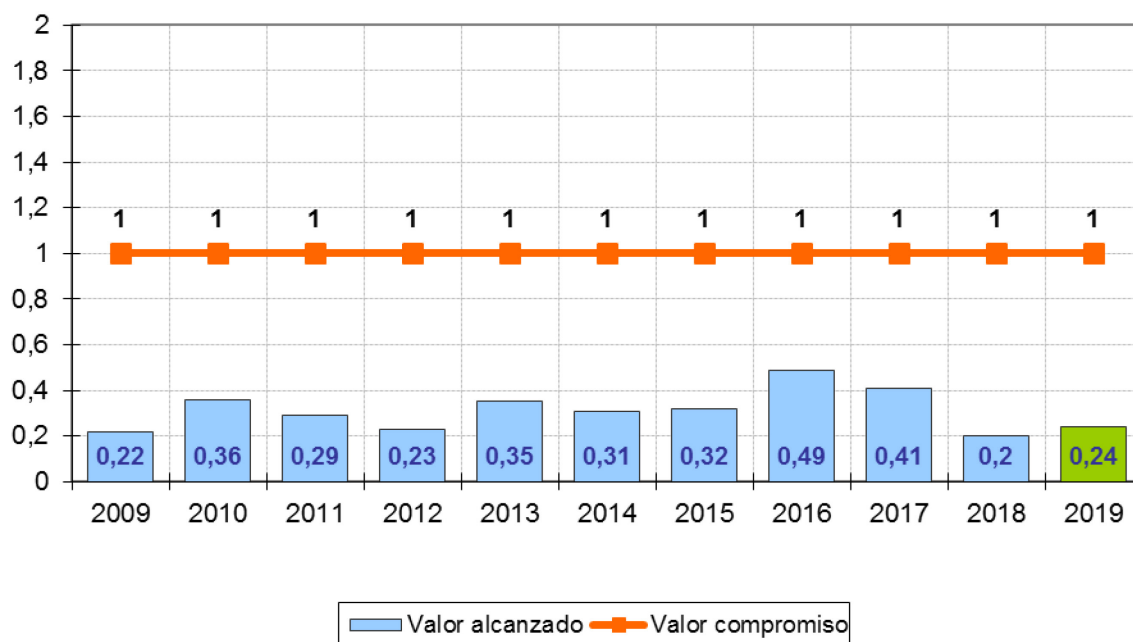
Unidad de medida: Índice de satisfacción.



[volver](#)



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

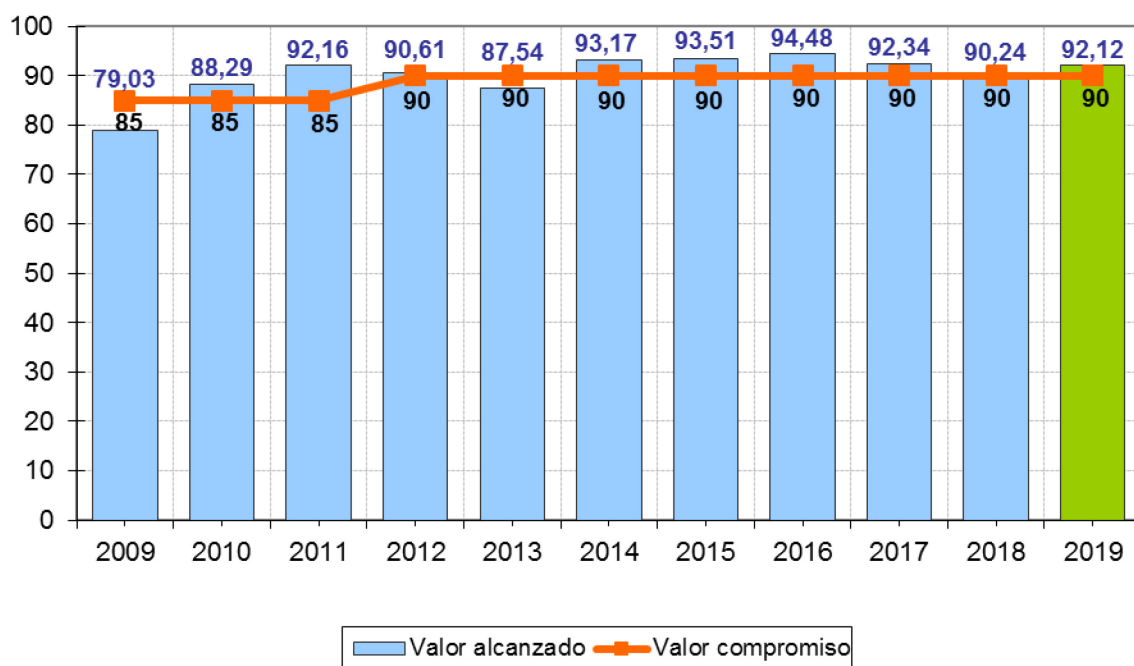


[volver](#)



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.

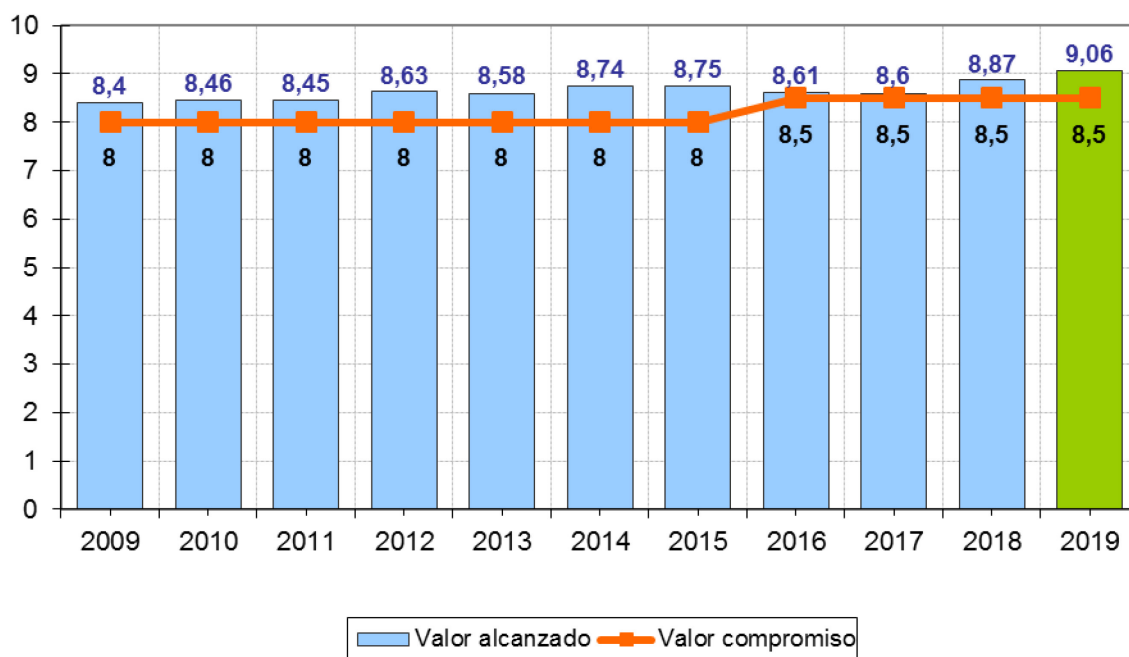


[volver](#)



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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.



[volver](#)