



ATENCIÓN CIUDADANA DE LA HACIENDA FORAL. RESULTADOS 2022

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	9,50		Encuestas de satisfacción: - Atención presencial: 1004 encuestas. - Atención telefónica: 100 encuestas. Valoración media: en trato, lenguaje e idioma.
		9,04		Encuestas de satisfacción: - Atención presencial: 1004 encuestas. - Atención telefónica: 100 encuestas. Satisfacción global.
Contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio, en el plazo de 5 días hábiles (plazo legal 30 días hábiles).	5 días	3,54 días		Se han recibido 20 quejas y 3 sugerencia y 1 felicitación.
Contestar las consultas escritas competencia del Servicio, en el plazo de 5 días hábiles (plazo legal 30 días hábiles).	5 días	1,56 días		Se han recibido 434 consultas.
A reducir los tiempos de espera en la atención presencial, por debajo de los 10 minutos.	90 %	94,19 %		Tiempo medio de espera: 2 min, 15 seg. Personas atendidas: 108.285.
Atender en la primera llamada las consultas telefónicas recibidas a través del teléfono único de información departamental.	95 %	96,64 %		Se han recibido 479.532 llamadas.
Mantener la web departamental actualizada, accesible y usable para las personas usuarias.	8	6,95		Encuestas de satisfacción: Atención telemática: 137 encuestas
				Satisfacción global.
Elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan.	8,5	8,91		Encuestas de satisfacción: - Atención presencial: 1004 encuestas - Atención telemática: 137 encuestas Valoración media de satisfacción con el material informativo disponible, • Se ha publicado en la web departamental y puesto a disposición del público el calendario fiscal 2022, guías fiscales actualizadas, manuales y hojas informativas. • Se ha puesto a disposición del público tarjetas informativas de los distintos medios para obtener cita para realizar trámites presenciales en las oficinas de atención. • Confección y modificación de fichas SIA derivadas de procedimientos tributarios y su publicación en sede electrónica.



Mantener la capacitación profesional del personal para una mejor atención a la ciudadanía.	8,5	9,32		Encuestas de satisfacción: - Atención presencial: 1004 encuestas. - Atención telefónica: 100 encuestas. Valoración media en relación con la resolución dada a la consulta o servicio demandado • Se ha impartido curso de formación a las nuevas incorporaciones de personal. • Se ha impartido formación relacionada con las nuevas aplicaciones, cambios normativos y novedades. • Confección de nuevas instrucciones internas y actualización de las ya existentes. • Actualización ante la nueva campaña IRPF. • Trebakuntza. • El personal ha realizado 2 cursos de formación que aborda las técnicas de comunicación diseñado para el SAC y otro relacionado con la Prevención de Riesgos Laborales. • Además, el personal ha realizado 61 cursos formativos dentro del Plan Formativos Corporativo
A que las instalaciones de las Oficinas de Atención Ciudadana sean adecuadas.	8	9,08		Encuestas de satisfacción: Atención presencial: 1004 encuestas Valoración media de satisfacción de las personas atendidas en atención presencial en relación con la accesibilidad y señalización de las instalaciones, y con las condiciones de confortabilidad y discreción. • Habilitación e identificación de un nuevo punto de información y de registro sin cita previa en las 7 oficinas. • Colocación de nueva cartelería en todas las oficinas tributarias para solicitar cita previa para la realización de trámites tributarios y renta mecanizada. • Colocación de pegatinas "Nirekin euskaraz egin dezakezu" en todos los puestos de atención.
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		1 de diciembre de 2022.



INDICE DE GRÁFICOS

[volver](#)

Gráfico 1: Atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades.

Unidad de medida: Índice de valoración media en trato, lenguaje, idioma.

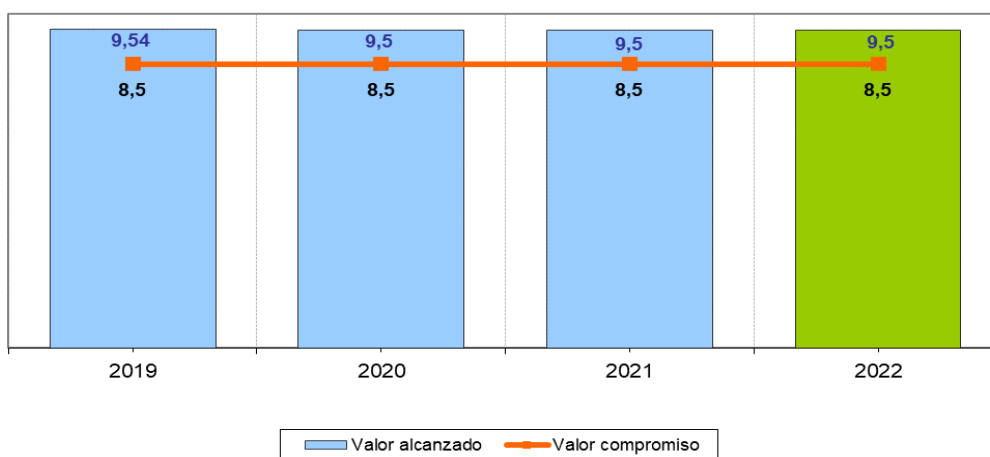
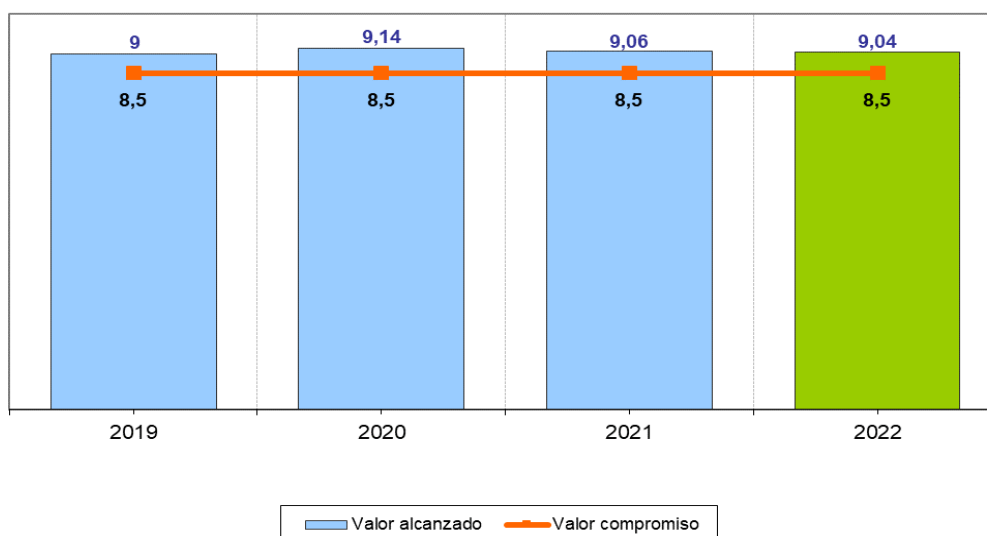


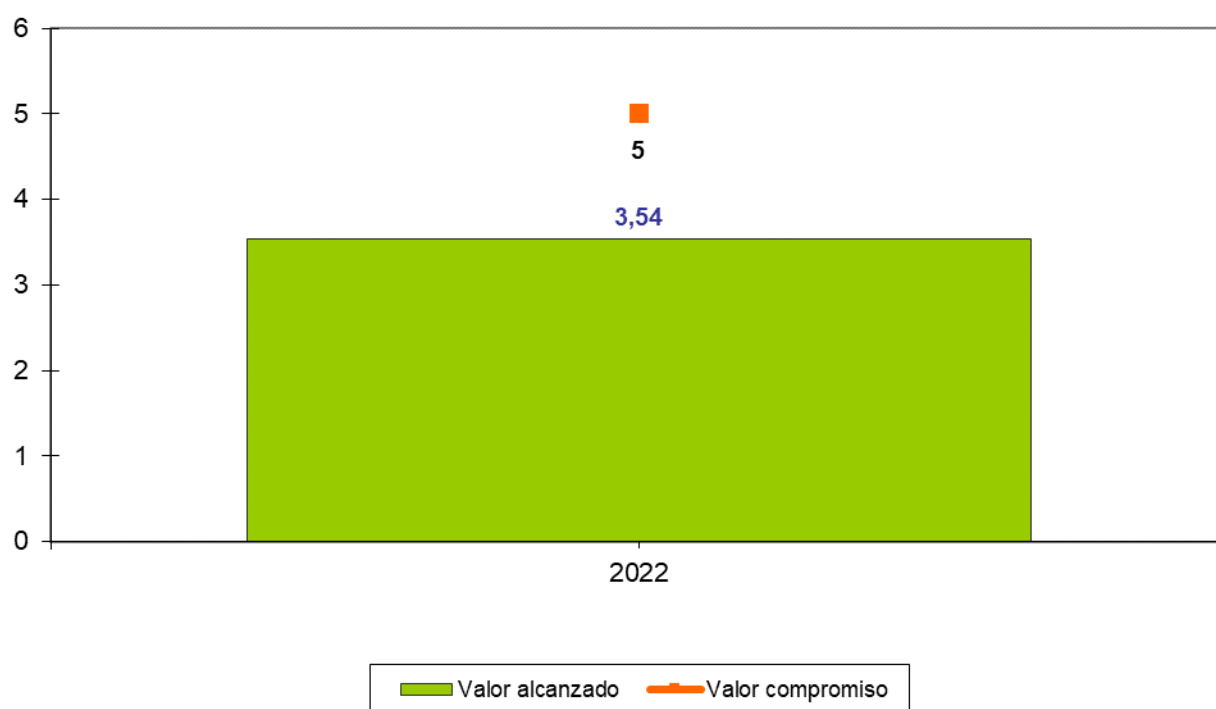
Gráfico 1.a: Atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades.

Unidad de medida: Índice de satisfacción global.



[volver](#)

Gráfico 2: Contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio en el plazo de 5 días hábiles. (Plazo legal 30 días hábiles)
Unidad de medida: Días.

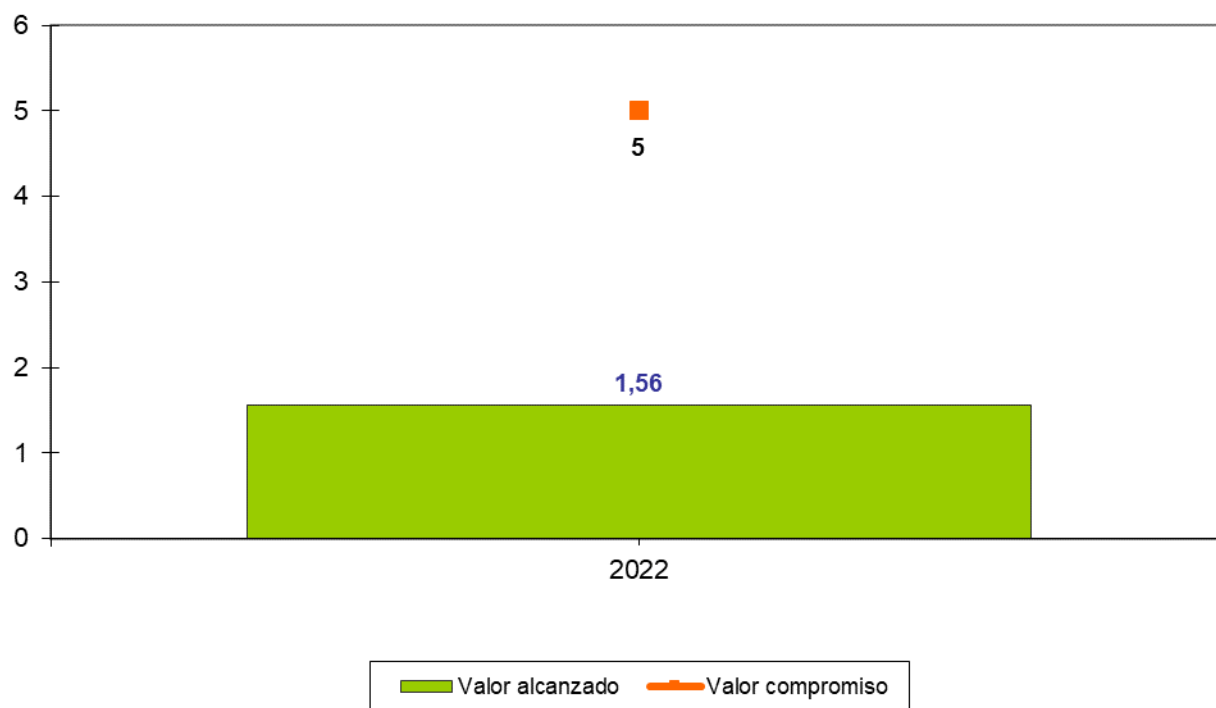




[volver](#)

Gráfico 3: Contestar las consultas escritas competencia del Servicio, en el plazo de 5 días hábiles (plazo legal 30 día hábiles).

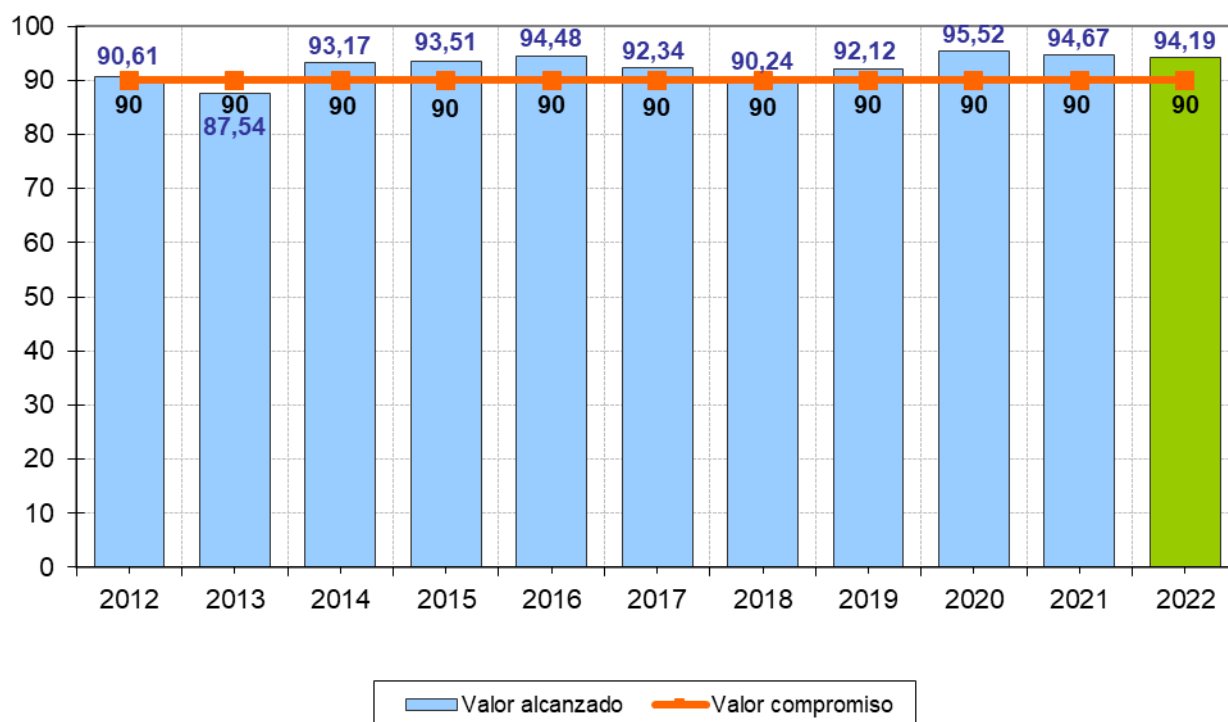
Unidad de medida: Días.





[volver](#)

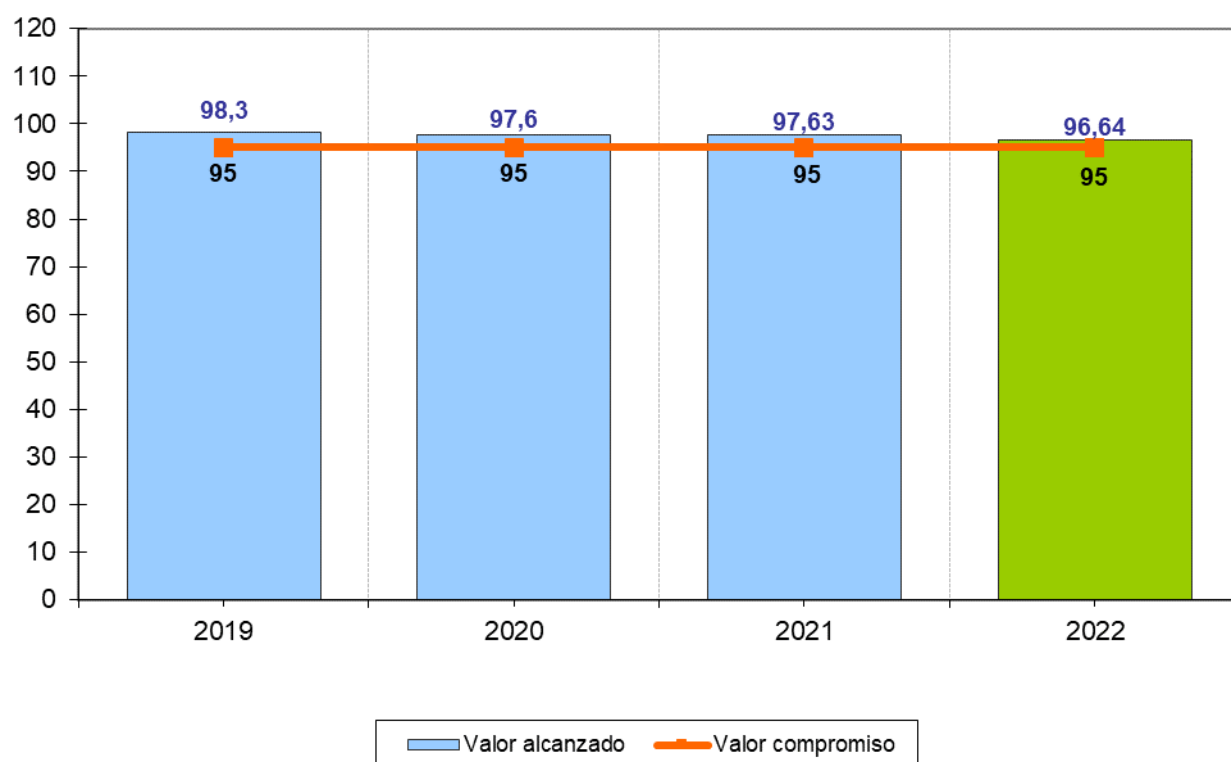
Gráfico 4: Reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de 10 minutos en el 90% de los casos.
Unidad de medida: Porcentaje.





[volver](#)

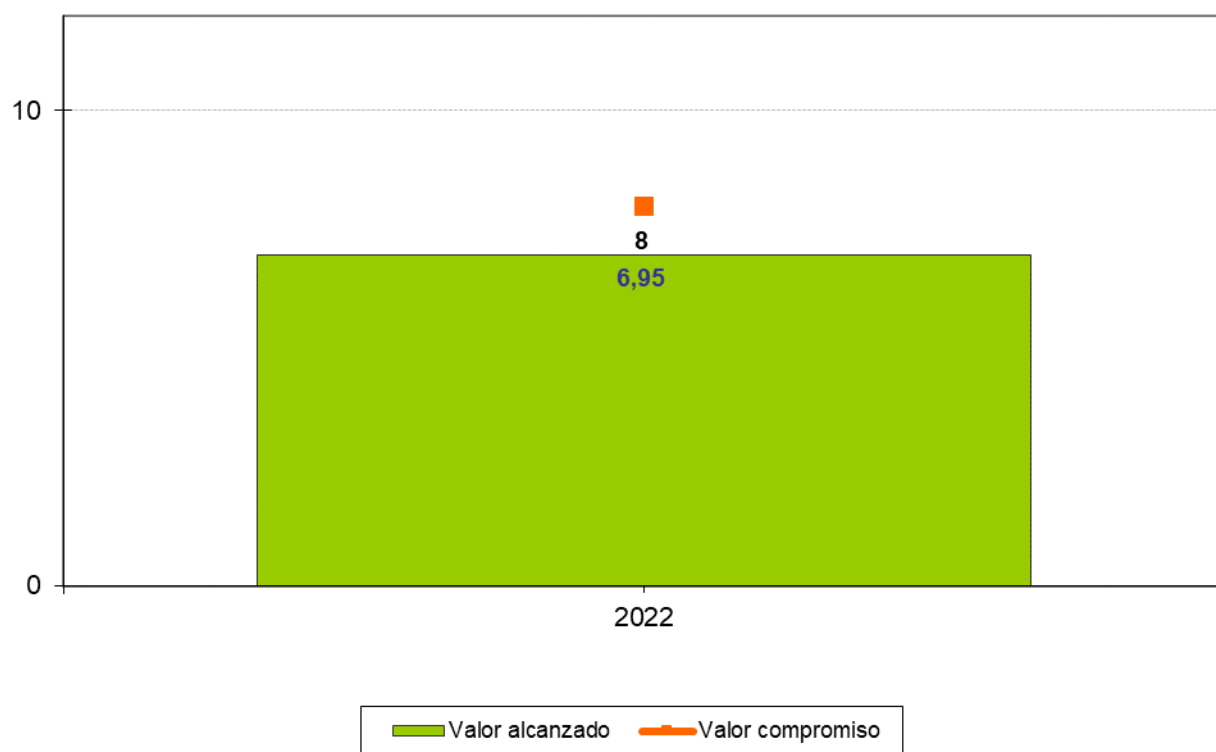
Gráfico 5: Atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas recibidas a través del teléfono único de información departamental.
Unidad de medida: Porcentaje.



[volver](#)

Gráfico 6: Mantener la web departamental actualizada, accesible y usable para las personas usuarias.

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

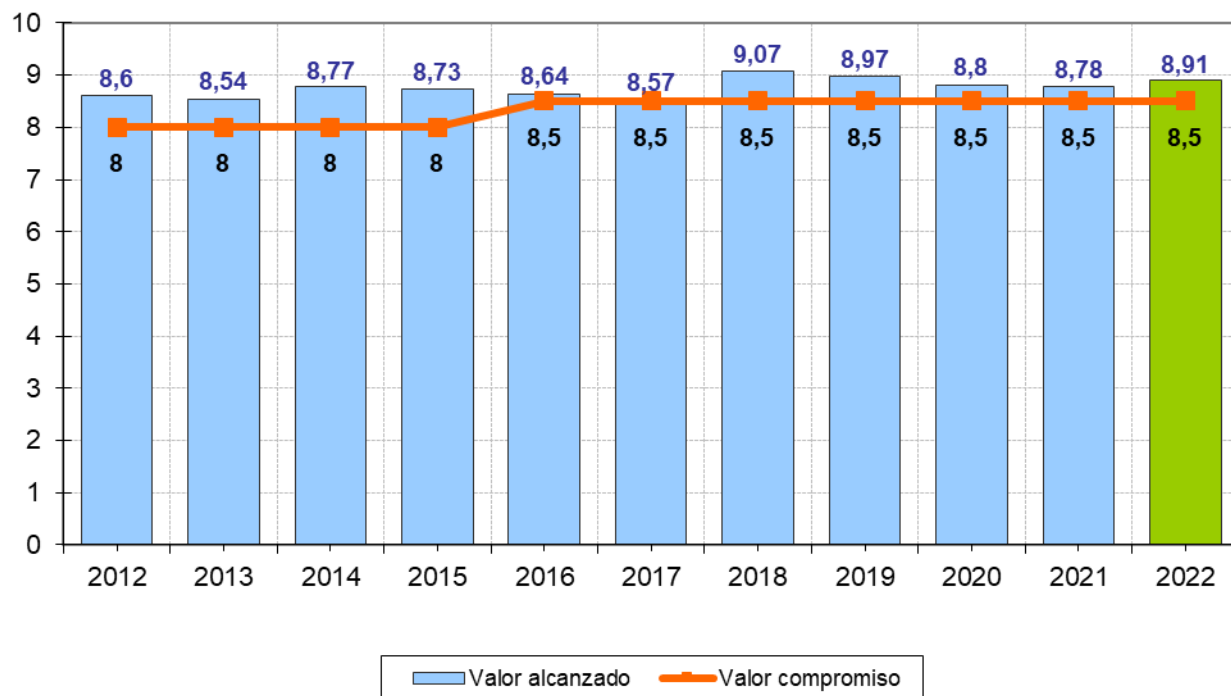




[volver](#)

Gráfico 7: Elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan.

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

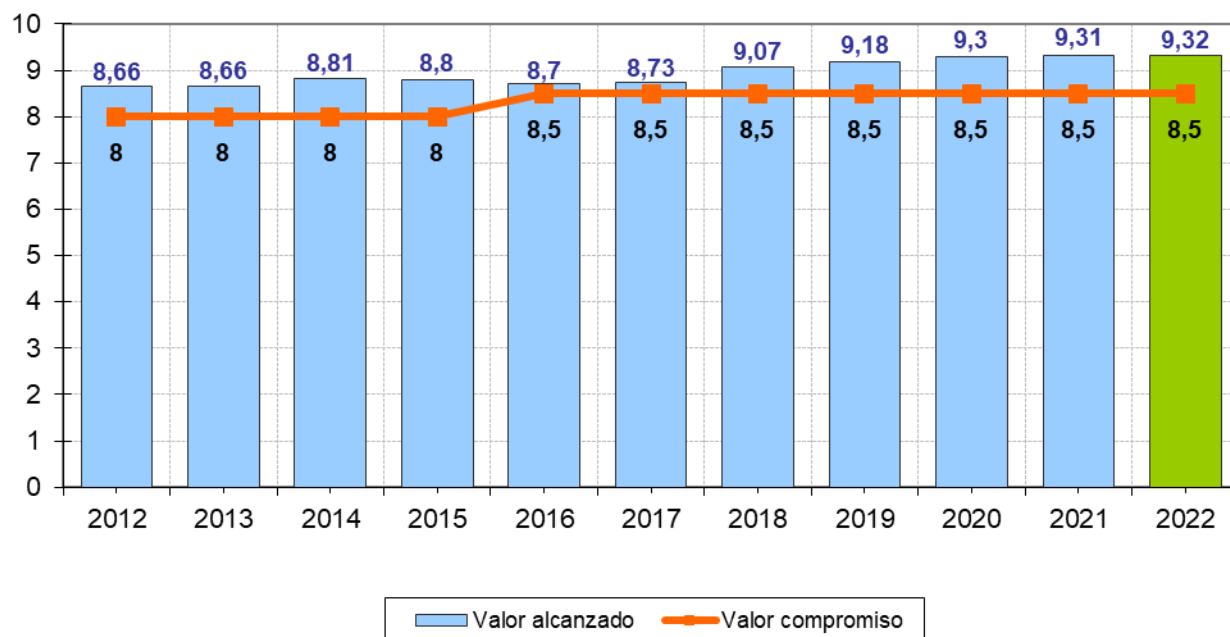




[volver](#)

Gráfico 8: Mantener la capacitación profesional del personal para una mejor atención a la ciudadanía, obteniendo un nivel de satisfacción de 8,5 puntos sobre 10.

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

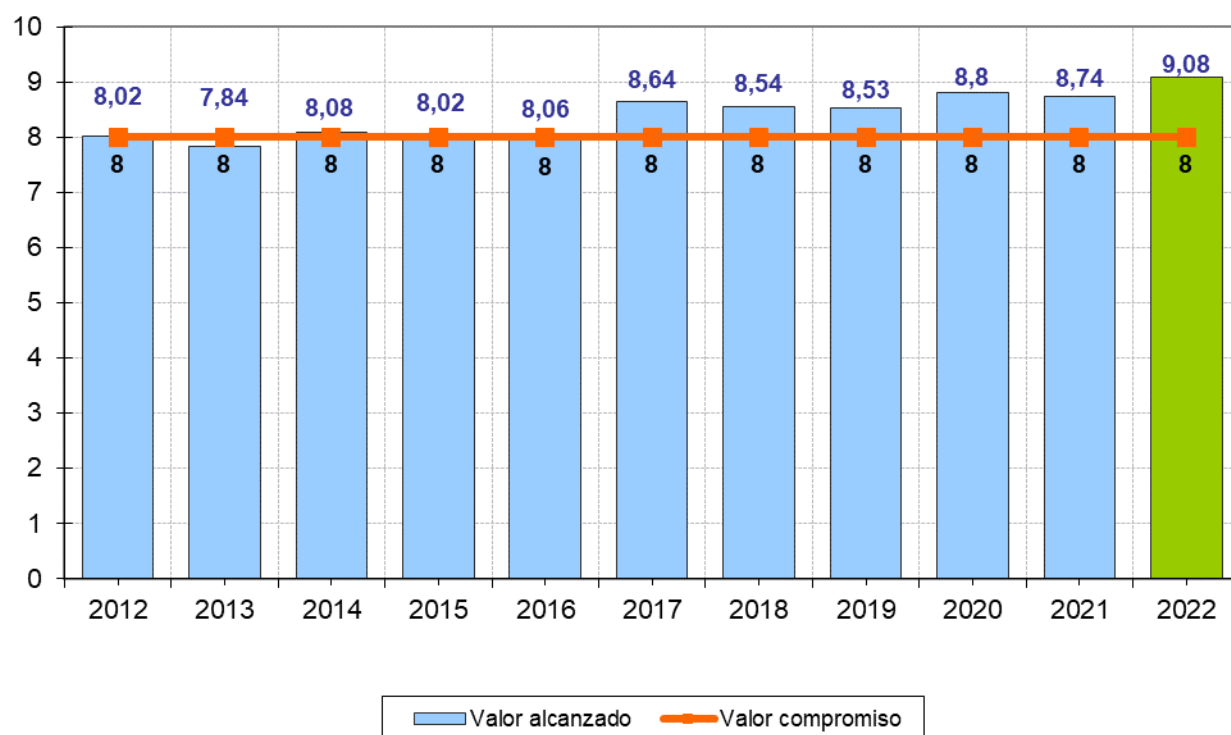




[volver](#)

Gráfico 9: A que las instalaciones de las Oficinas de Atención Ciudadana sean adecuadas.

Unidad de medida: Índice de satisfacción.





[volver](#)

Gráfico 10: Organizar un encuentro con organismos y agentes del territorio, al menos una vez al año.

Unidad de medida: nº de encuentros

