






### ATENCIÓN CIUDADANA DE LA HACIENDA FORAL. RESULTADOS 2020

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>9,14</b> <b>9,50</b> <small>*Nota 1</small>		<u>Satisfacción global</u> – Aten. Presencial: 9,01 puntos. – Aten. Telefónica: 9,28 puntos. <u>Valoración media en trato, lenguaje e idioma</u> – Aten. Presencial: 9,39 puntos. – Aten. Telefónica: 9,62 puntos.
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 11 quejas. Plazo medio de respuesta: 2,09 días.
Contestar las consultas escritas competencia del Servicio, en el plazo de 5 días (plazo legal 30 días).	100%	<b>100%</b>		Se han recibido 353 consultas. Plazo medio de respuesta: 1 día.
A reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 10 minutos.	90%	<b>95,52%</b>		Tiempo medio de espera: 1 min, 52 seg. Personas atendidas: 100.947.
Atender en la primera llamada las consultas telefónicas recibidas a través del teléfono único de información departamental.	95%	<b>97,60%</b>		Se han recibido 452.619 llamadas. Se han atendido en primera llamada 441.917.
Mantener la web departamental actualizada, accesible y usable para las personas usuarias.	Ayuda solicitada <10%	Ayuda solicitada <b>11,20%</b>		
Elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan.	8,5	<b>8,80</b> <small>*Nota 1</small>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Se ha publicado en la web departamental el calendario fiscal 2020, guías fiscales actualizadas, hojas informativas y manuales.</li><li>• Se ha publicado en la web y puesto a disposición del público diferentes materiales informativos y de ayuda para mejorar la atención durante la crisis sanitaria como recomendaciones antes de acudir a una oficina, modelos de instancias ...</li><li>• Confección y modificación de fichas SIA derivadas de procedimientos tributarios y su publicación en sede electrónica.</li></ul>
Mantener la capacitación profesional del personal para una mejor atención a la ciudadanía.	8,5	<b>9,30</b> <small>*Nota 1</small>		<u>Valoración media</u> – Aten. Presencial: 9,31 puntos. – Aten. Telefónica: 9,28 puntos. <small>Nota 1</small> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se ha impartido curso de formación a las nuevas incorporaciones de personal.</li><li>• Se ha impartido formación sobre nuevas aplicaciones y novedades.</li><li>• Actualización de instrucciones internas e incorporación de nuevas.</li><li>• Actualización ante la nueva campaña IRPF</li></ul> Además, el personal ha realizado 65 cursos formativos dentro del Plan Formativo Departamental.



Garantizar la eficacia en los servicios que prestamos.	< 1% errores	<b>0,18% errores</b>		
A que las instalaciones de las Oficinas de Atención Ciudadana sean adecuadas.	8,00	<b>8,80</b> <small>*Nota 1</small>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualización de las indicaciones sobre la gestión de colas.</li><li>• Colocación de mamparas y gel hidroalcohólico en todas las oficinas.</li><li>• Atención mediante cita previa</li><li>• Colocación de carteles con información horaria, teléfono y código QR para las citas previas.</li></ul>
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>1 reunión</b>		26 de noviembre de 2020.

\* Nota 1: puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción de usuarios /1.285 encuestas sobre la at. presencial y 100 sobre la at. telefónica

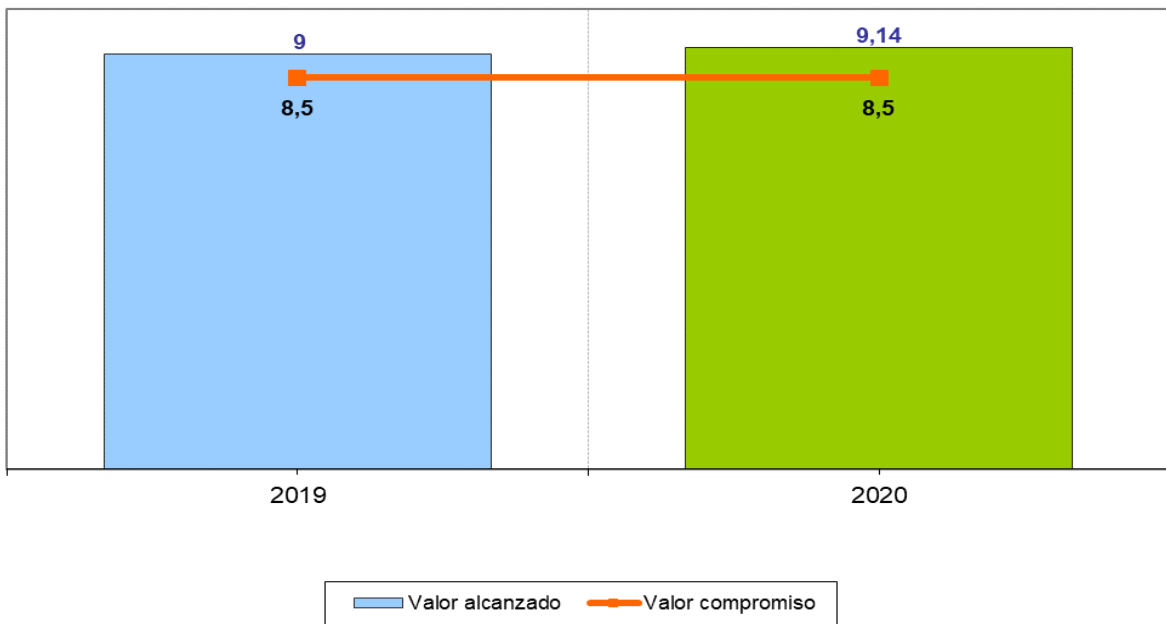


## INDICE DE GRÁFICOS

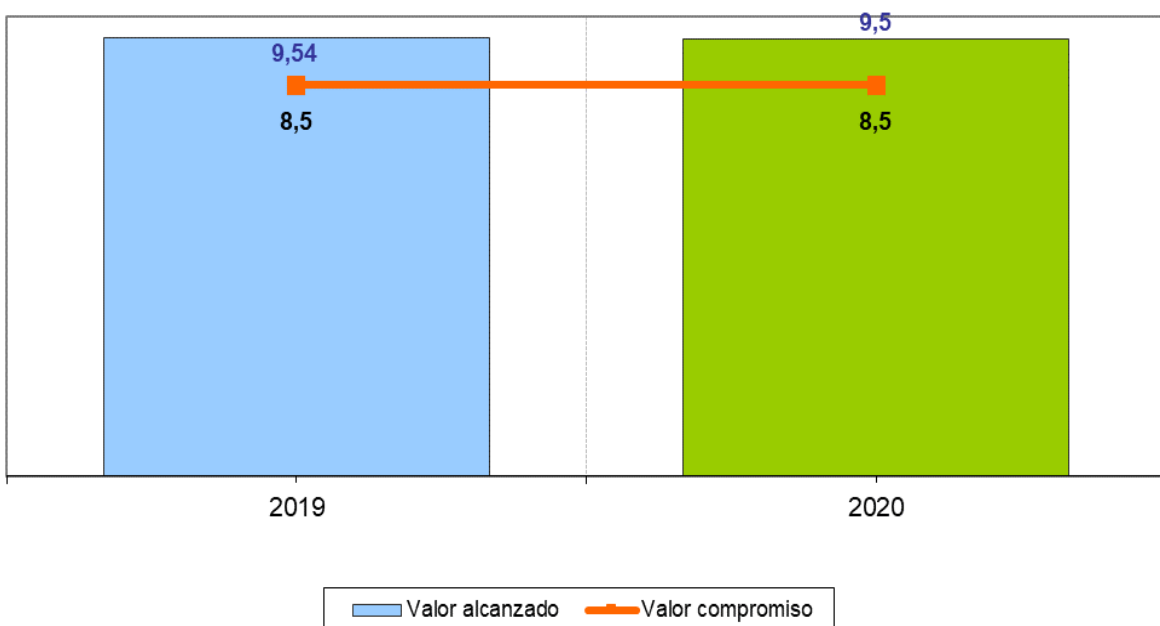
[volver](#)

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

Unidad de medida: Índice de satisfacción global.



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





[volver](#)

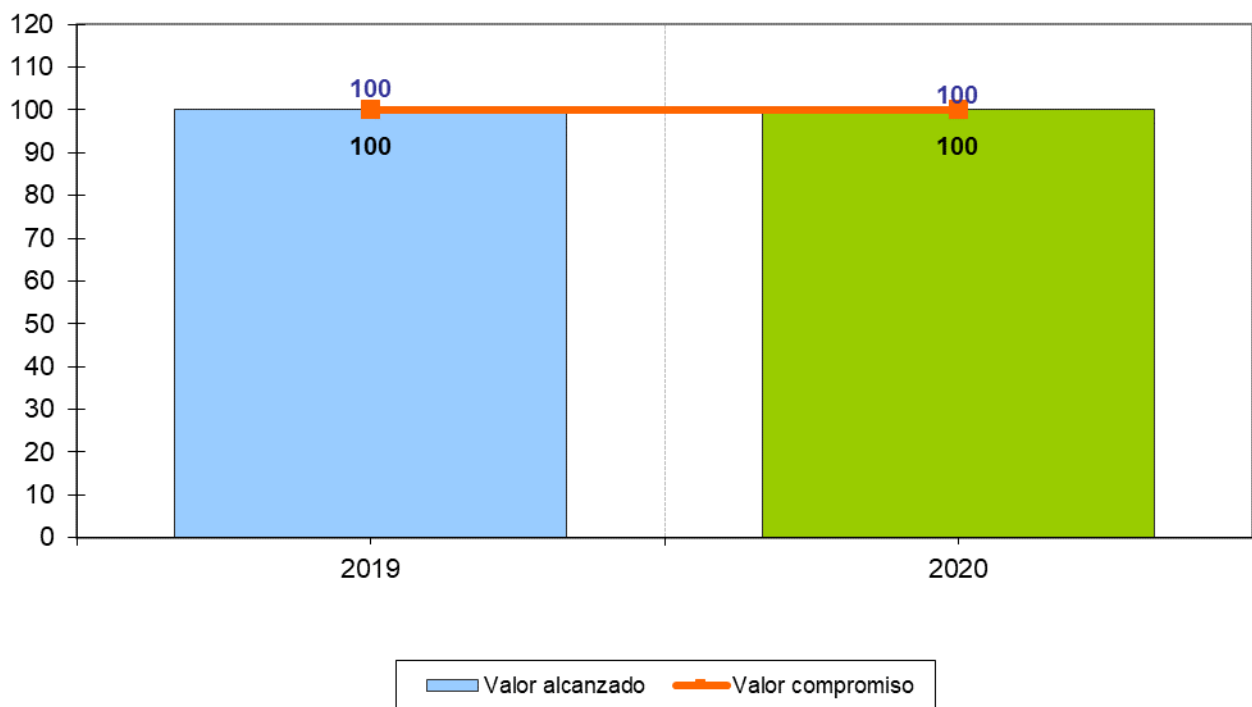
Gráfico 2: Contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio en el plazo de 10 días. (Plazo legal 30 días)  
Unidad de medida: Porcentaje.





[volver](#)

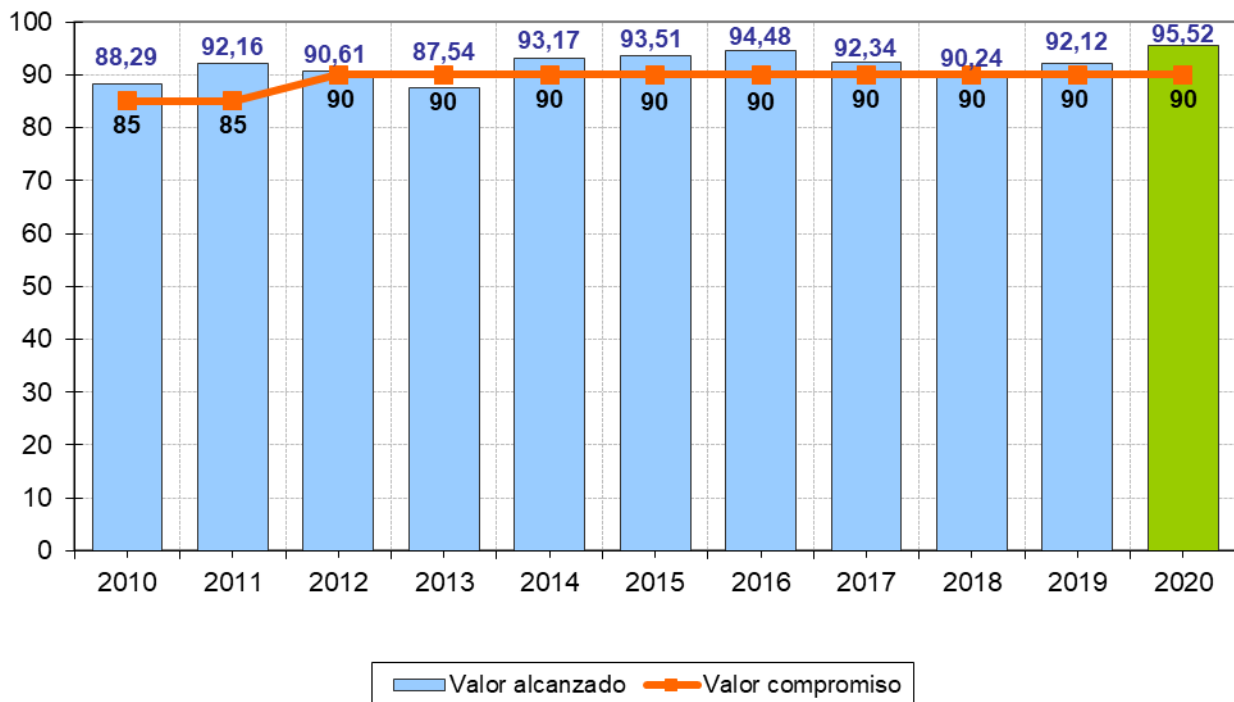
Gráfico 3: Contestar las consultas escritas competencia del Servicio, en el plazo de 5 días (plazo legal 30 días).  
Unidad de medida: Porcentaje.





[volver](#)

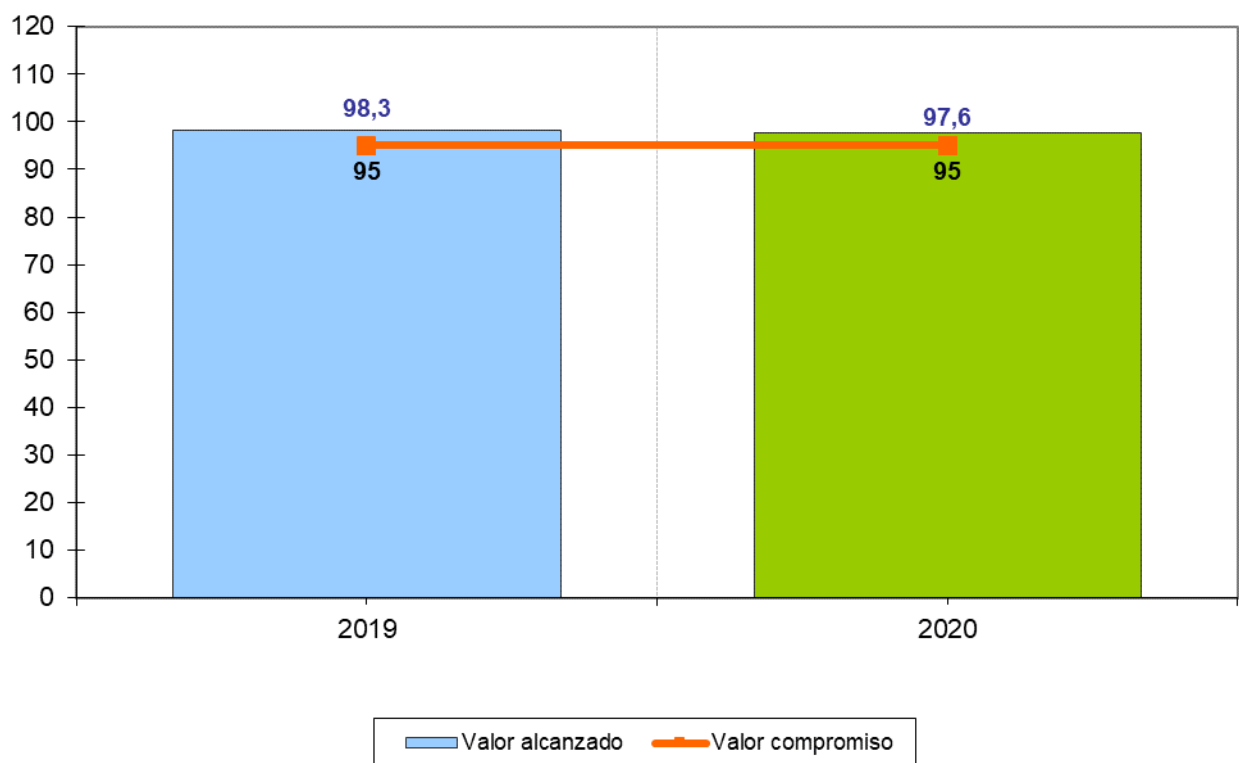
Gráfico 4: Reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de 10 minutos en el 90% de los casos.  
Unidad de medida: Porcentaje.





[volver](#)

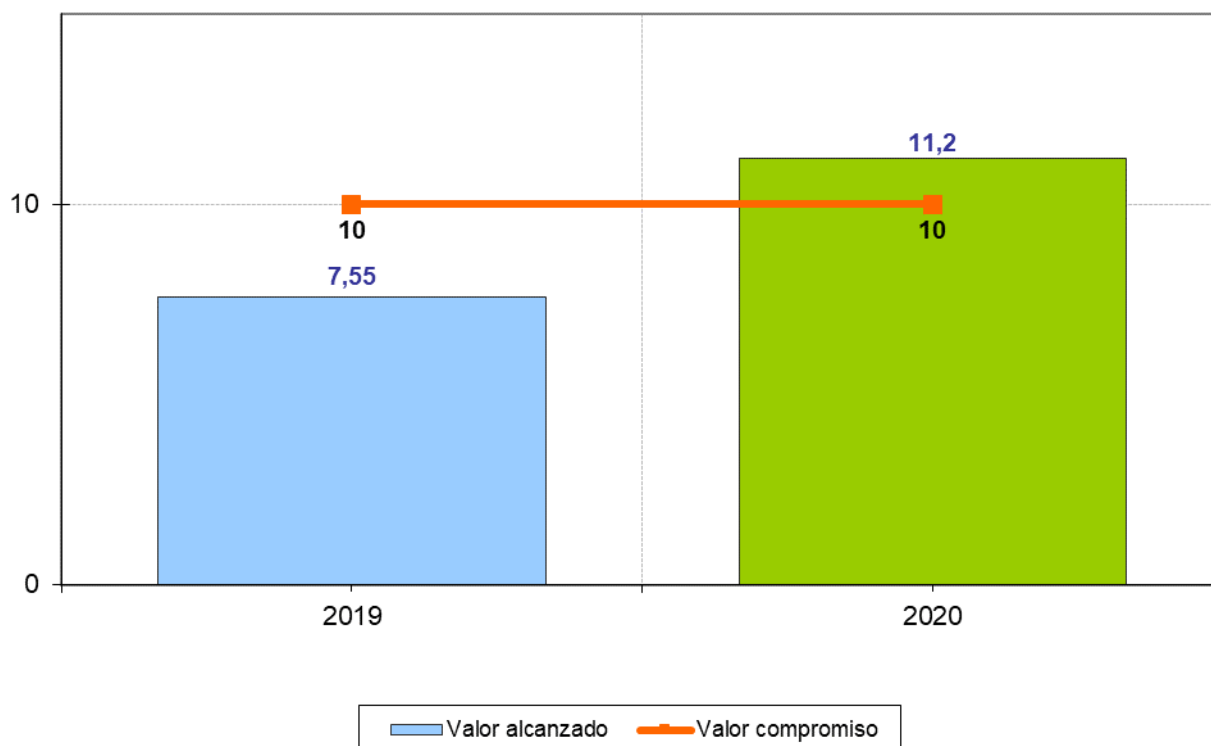
Gráfico 5: Atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas recibidas a través del teléfono único de información departamental.  
Unidad de medida: Porcentaje.





[volver](#)

Gráfico 6: Mantener la web departamental actualizada, accesible y usable para las personas usuarias, comprometiéndose a que el porcentaje de consultas al chat online solicitando ayuda para navegar por la web sea inferior al 10%.  
Unidad de medida: Porcentaje.



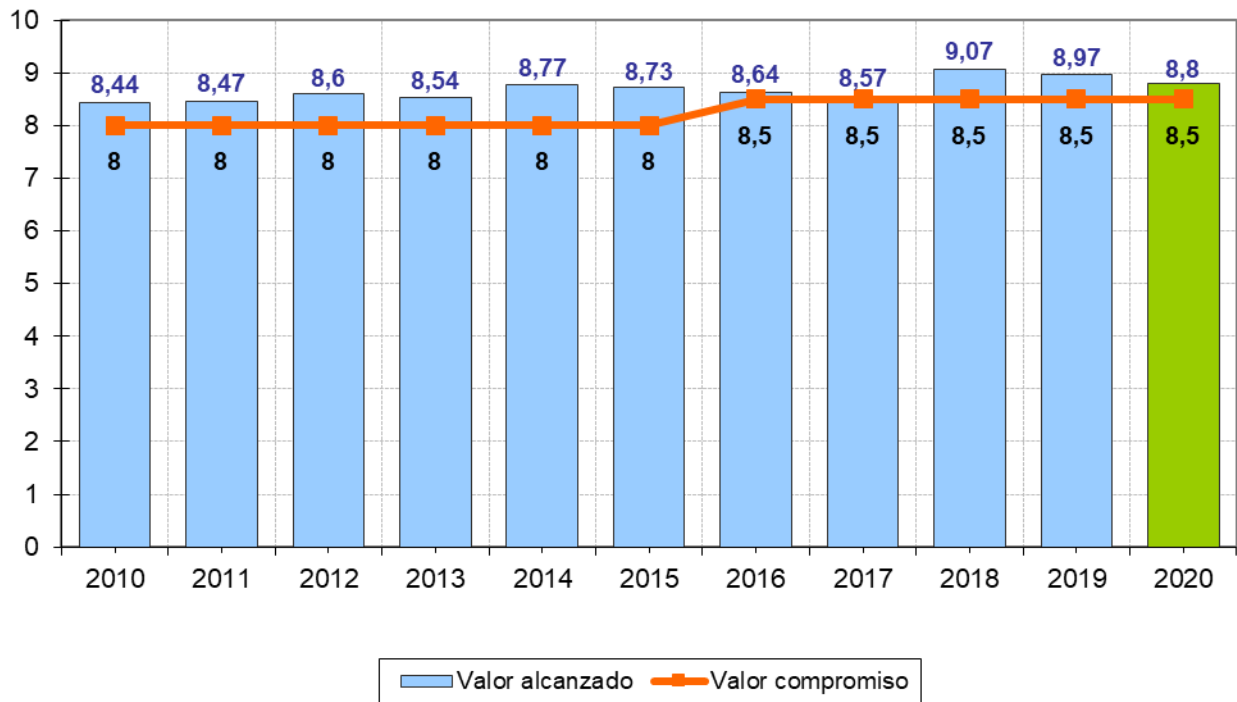




[volver](#)

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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

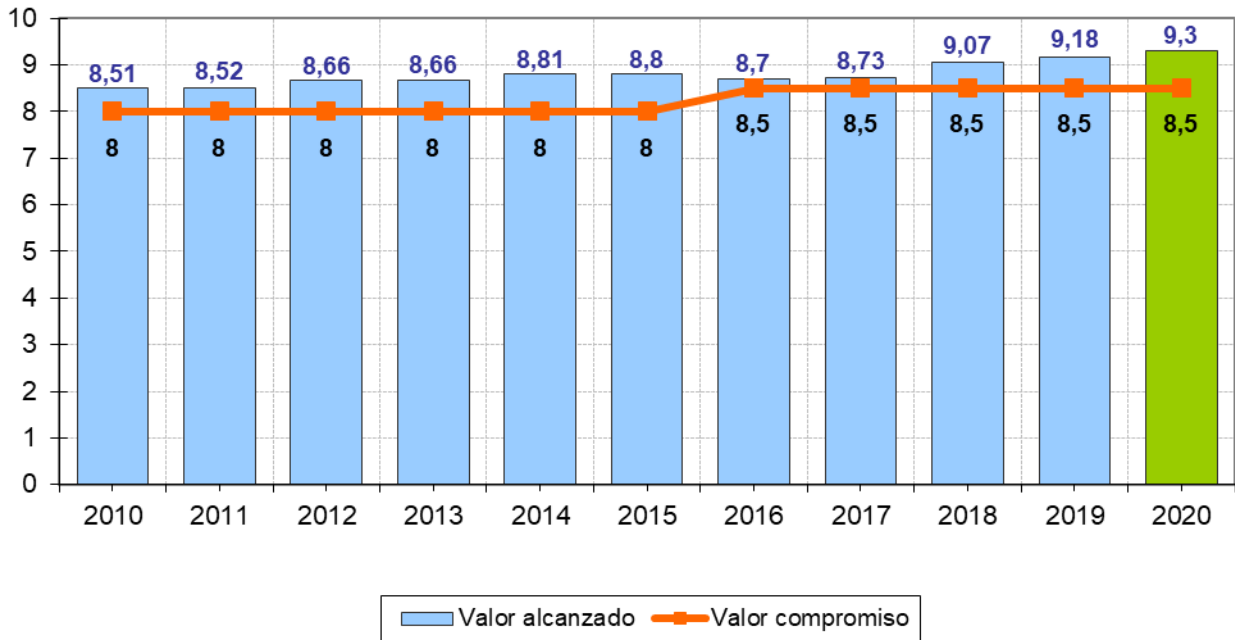




[volver](#)

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.

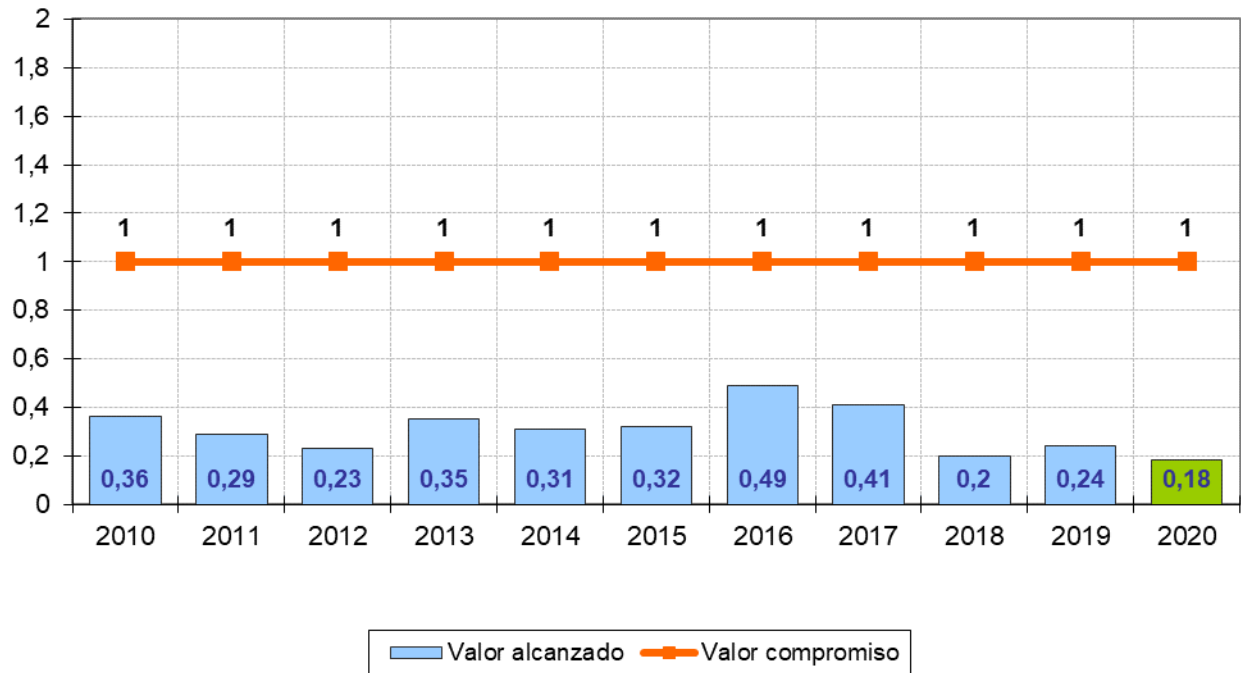
Unidad de medida: Índice de satisfacción.





[volver](#)

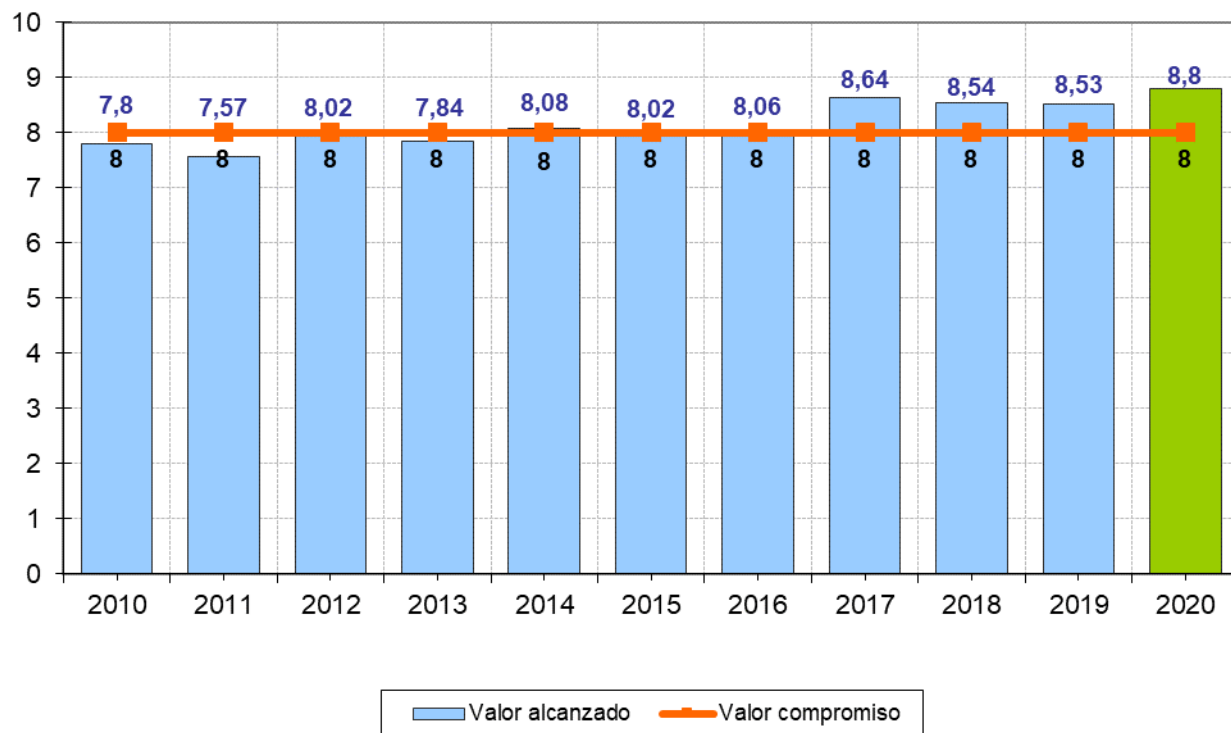
Gráfico 9: Garantizar la eficacia en los servicios que prestamos.  
Unidad de medida: Porcentaje de errores.



[volver](#)

Gráfico 10: A que las instalaciones de las Oficinas de Atención Ciudadana sean adecuadas.

Unidad de medida: Índice de satisfacción.





[volver](#)

Gráfico 11: Organizar un encuentro con organismos y agentes del territorio, al menos una vez al año.

Unidad de medida: nº de encuentros

