







### ATENCIÓN CIUDADANA DE LA HACIENDA FORAL. RESULTADOS 2021

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>9,50</b>		Encuestas de satisfacción: - Atención presencial: 788 encuestas. - Atención telefónica: 105 encuestas.
		<b>9,06</b>		Valoración media: en trato, lenguaje e idioma.  Satisfacción global.
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 19 quejas y 1 sugerencia. Plazo medio de respuesta: 3,76 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 260 consultas. Plazo medio de respuesta: 0,954 días.
A reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 10 minutos.	90%	<b>94,67%</b>		En atención presencial: Tiempo medio de espera: 2 min, 00 seg. Personas atendidas: 110.933.
Atender en la primera llamada las consultas telefónicas recibidas a través del teléfono único de información departamental.	95%	<b>97,63%</b>		Se han recibido 451.549 llamadas. Se han atendido en primera llamada 440.828.
Mantener la web departamental actualizada, accesible y usable para las personas usuarias.	Ayuda solicitada <10%	Ayuda solicitada <b>14,62%</b>		
Elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan.	8,5	<b>8,78</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>Se ha publicado en la web departamental y puesto a disposición del público el calendario fiscal 2021, guías fiscales actualizadas, manuales y hojas informativas.</li><li>Se han puesto a disposición del público modelos normalizados 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>9,31</b>		<p>Encuestas de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atención presencial: 788 encuestas.</li><li>- Atención telefónica: 105 encuestas.</li></ul> <p>Valoración media del servicio prestado.</p> <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, cambios normativos y novedades.</li><li>• Confección de nuevas instrucciones internas y actualización de las ya existentes.</li><li>• Actualización ante la nueva campaña IRPF</li><li>• Trebakuntza</li></ul> <p>Además, el personal ha realizado 27 cursos formativos dentro del Plan Formativo Corporativo.</p>
Garantizar la eficacia en los servicios que prestamos.	< 1% errores	<b>0,27% errores</b>		
A que las instalaciones de las Oficinas de Atención Ciudadana sean adecuadas.	8,00	<b>8,74</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Nuevas máquinas dispensadoras de ticket para la atención presencial.</li><li>• Retirada de las mamparas provisionales e instalación de las nuevas mamparas y altavoces, para cumplir con las medidas exigidas por la COVID-19, garantizando además la confidencialidad de la ciudadanía.</li><li>• Instalación de paneles para absorber el ruido y mejorar la comunicación verbal.</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>		30 de noviembre de 2021.

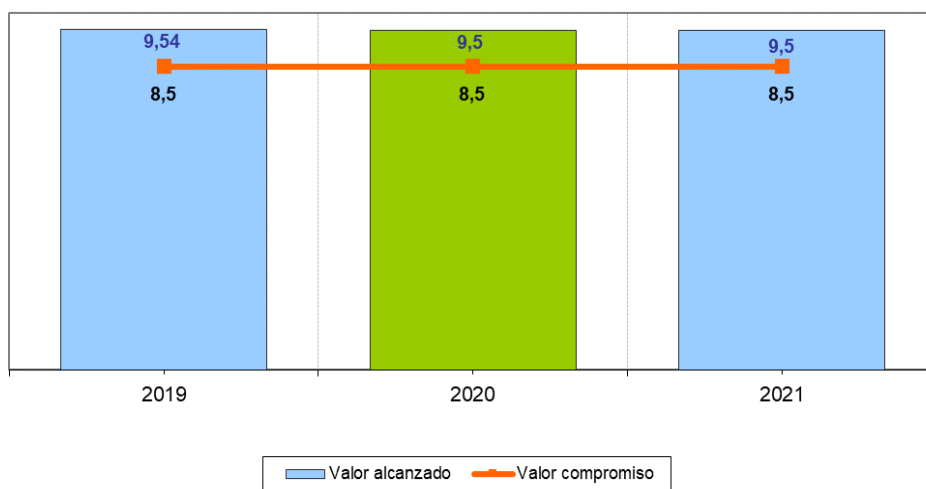


## INDICE DE GRÁFICOS

[volver](#)

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

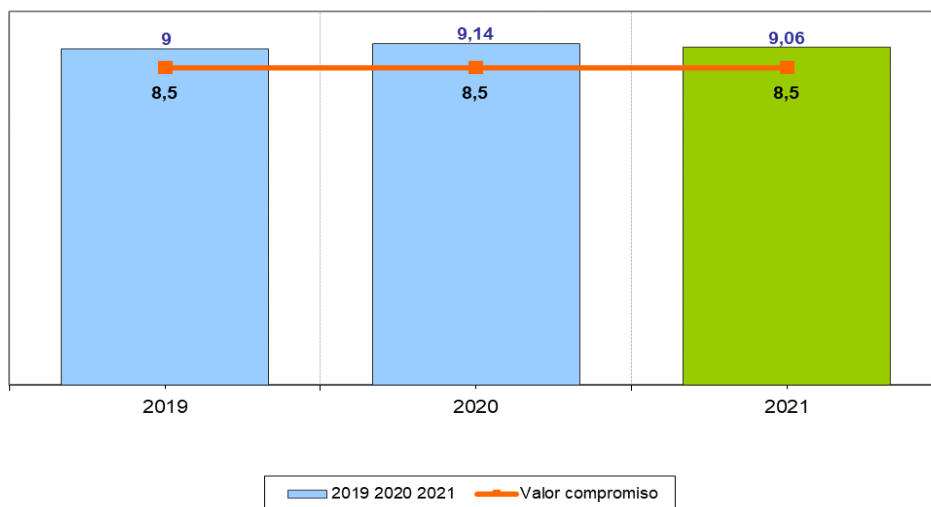
Unidad de medida: Índice de valoración media en trato, lenguaje, idioma.



[volver](#)

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

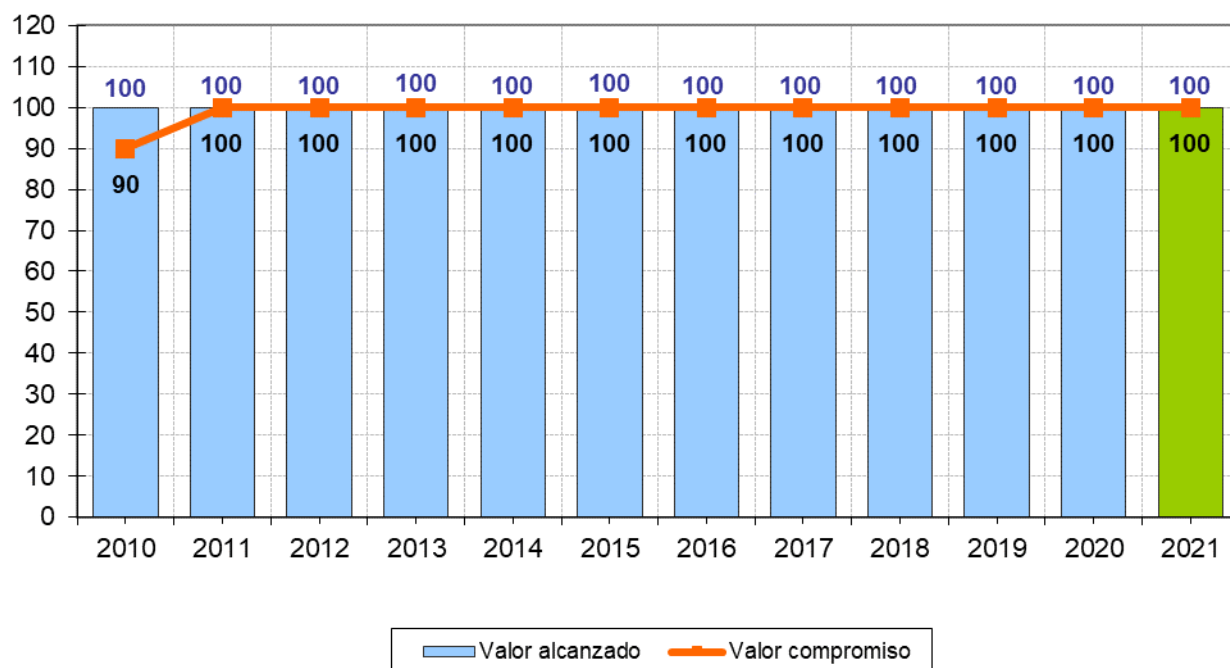
Unidad de medida: Índice de satisfacción global.





[volver](#)

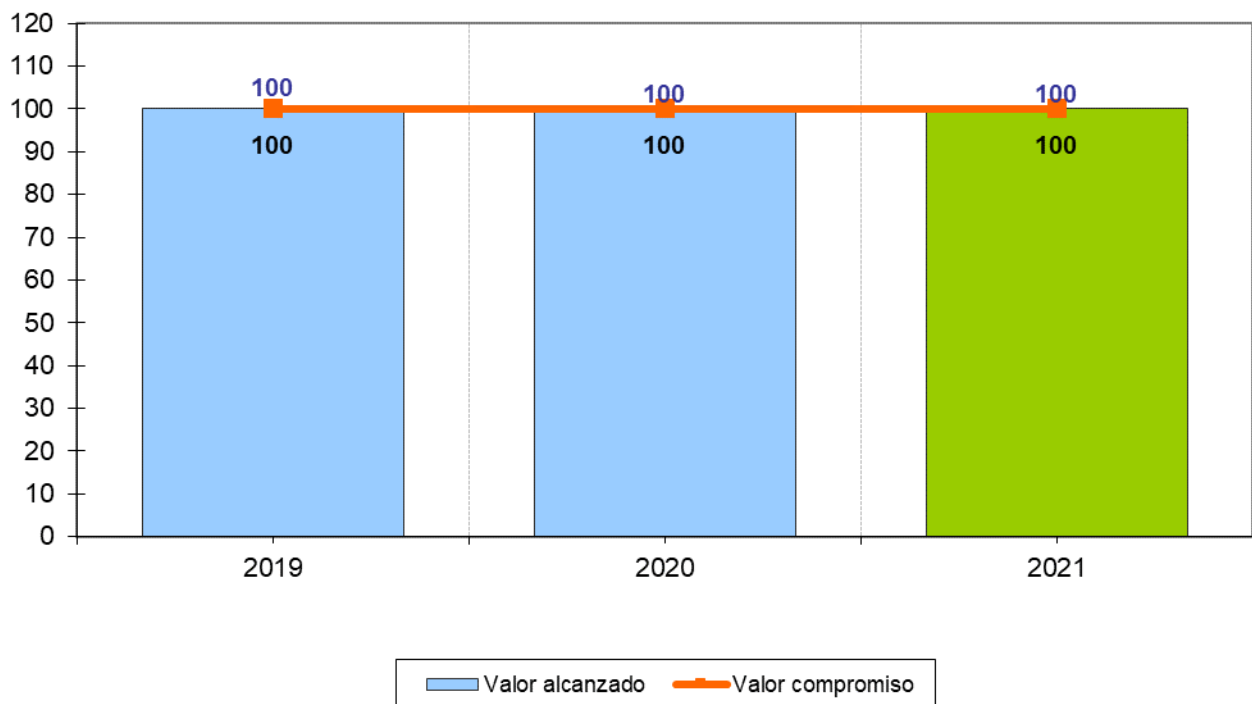
Gráfico 2: Contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio en el plazo de 10 días. (Plazo legal 30 días)  
Unidad de medida: Porcentaje.





[volver](#)

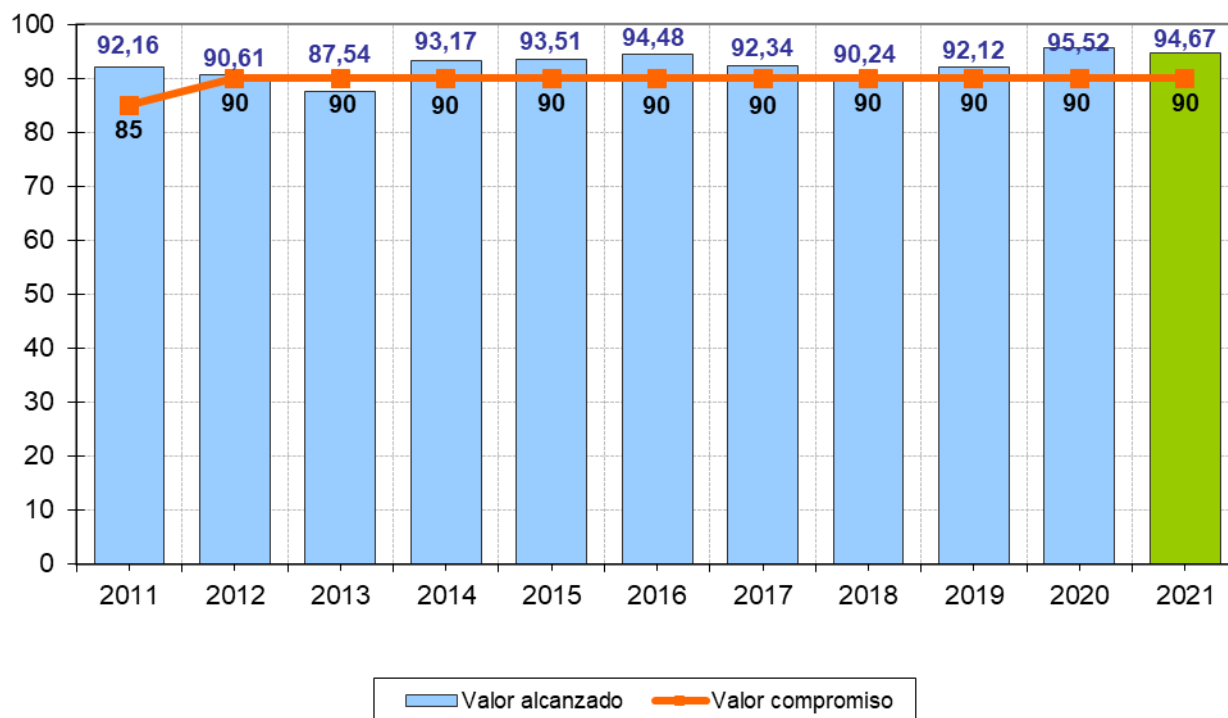
Gráfico 3: Contestar las consultas escritas competencia del Servicio, en el plazo de 5 días (plazo legal 30 días).  
Unidad de medida: Porcentaje.





[volver](#)

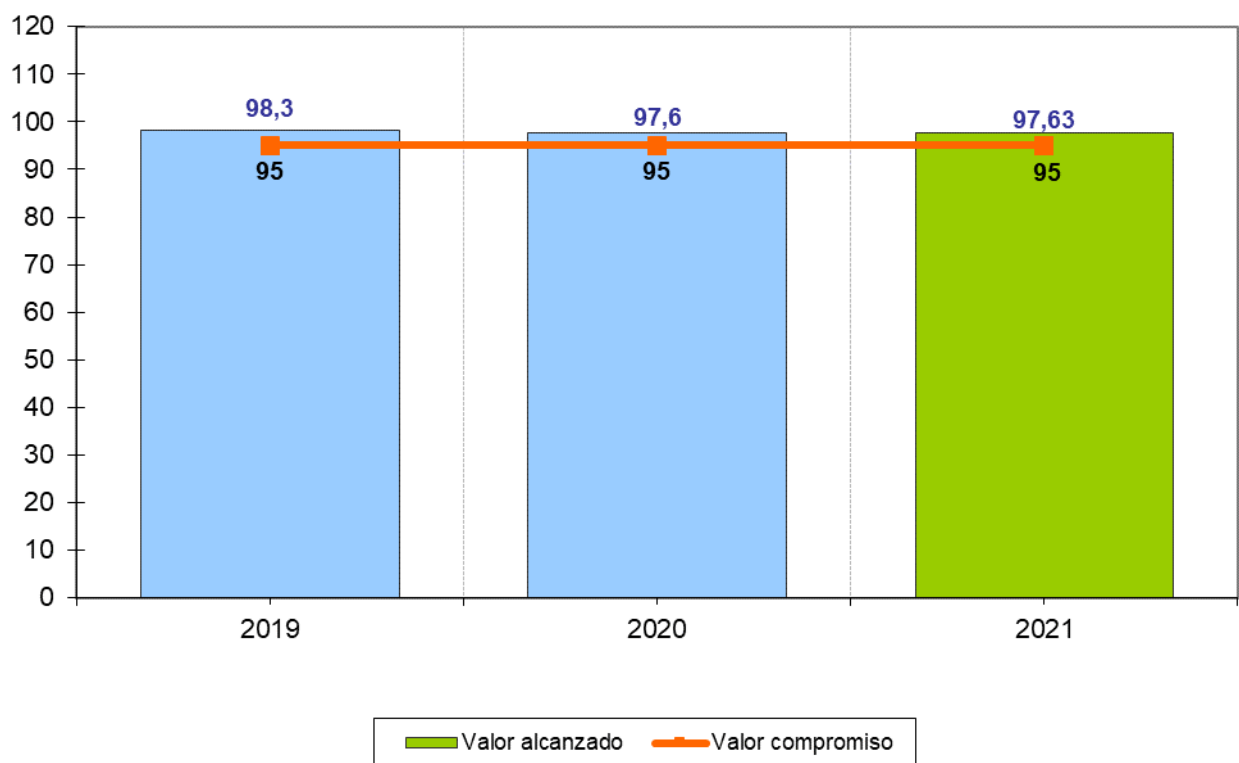
Gráfico 4: Reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de 10 minutos en el 90% de los casos.  
Unidad de medida: Porcentaje.





[volver](#)

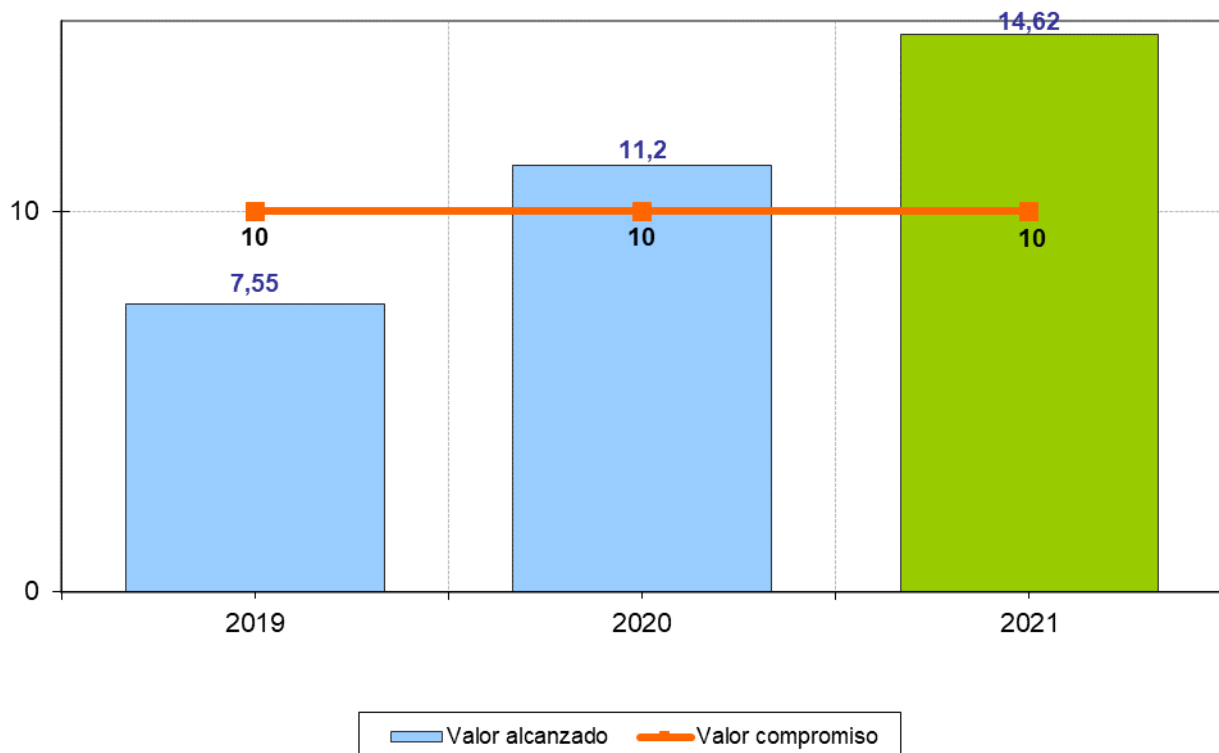
Gráfico 5: Atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas recibidas a través del teléfono único de información departamental.  
Unidad de medida: Porcentaje.





[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.



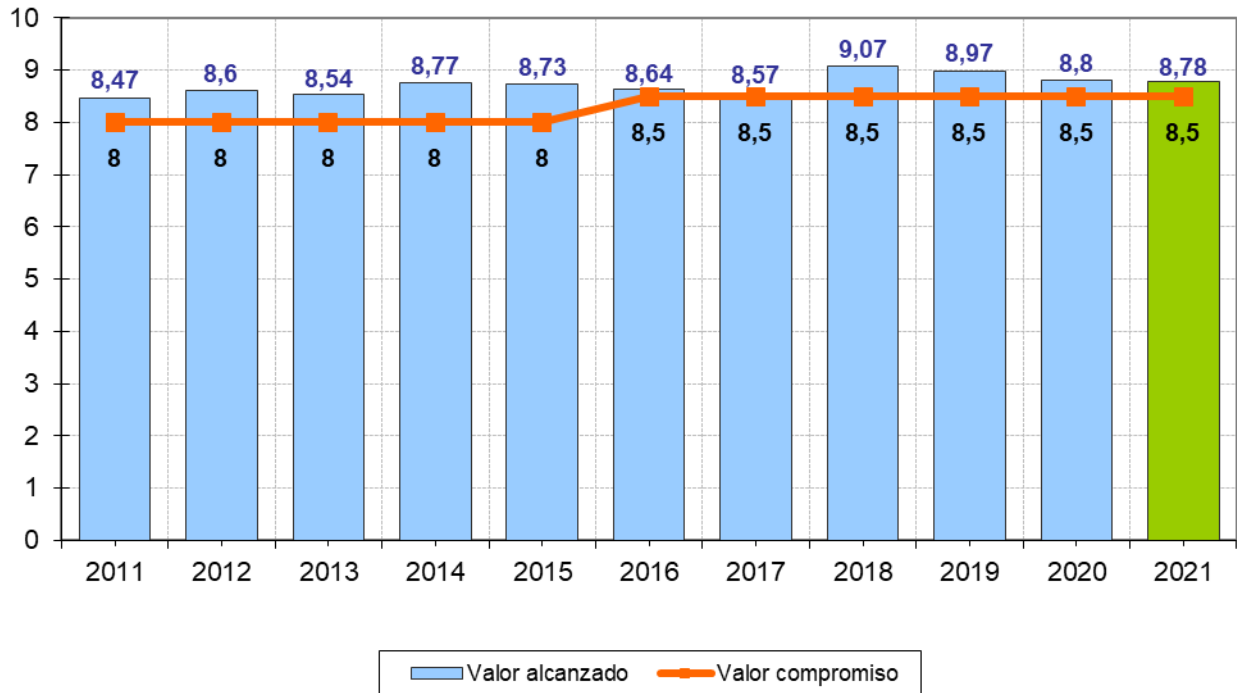




[volver](#)

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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

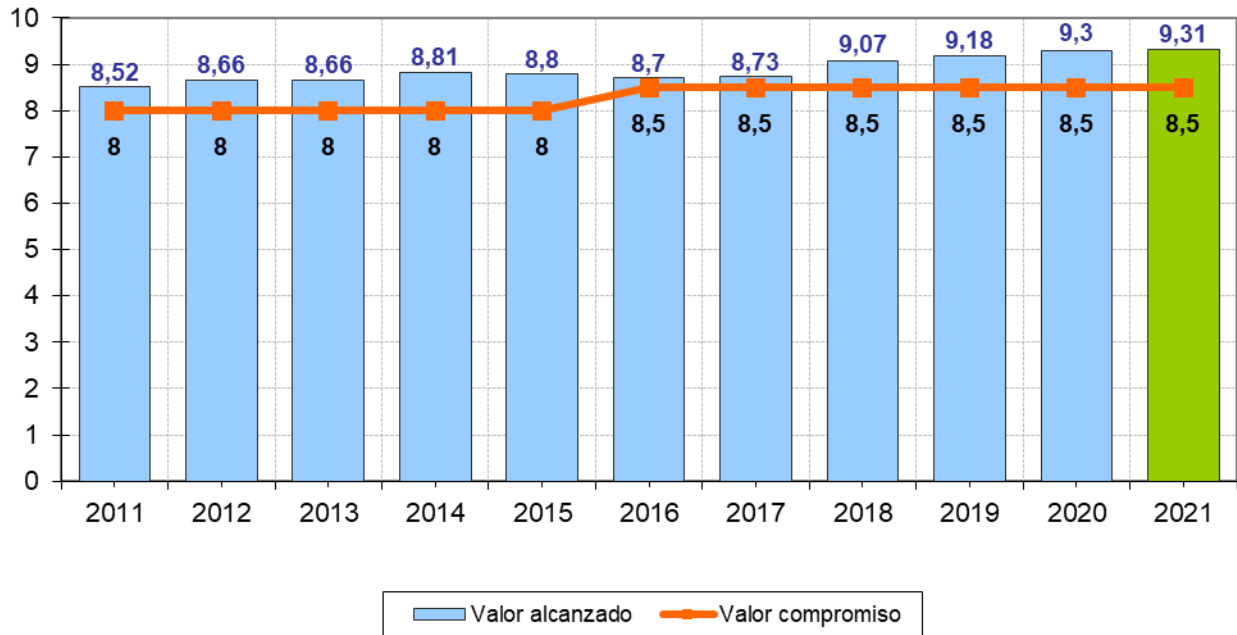




[volver](#)

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.

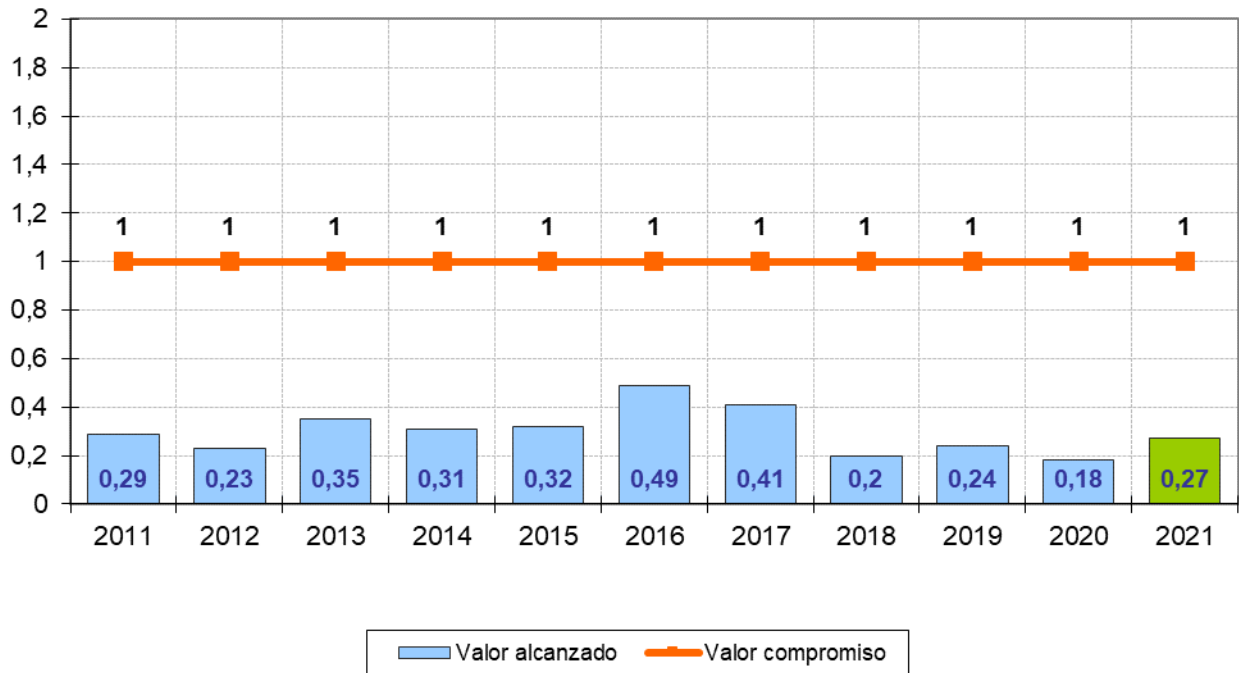
Unidad de medida: Índice de satisfacción.





[volver](#)

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

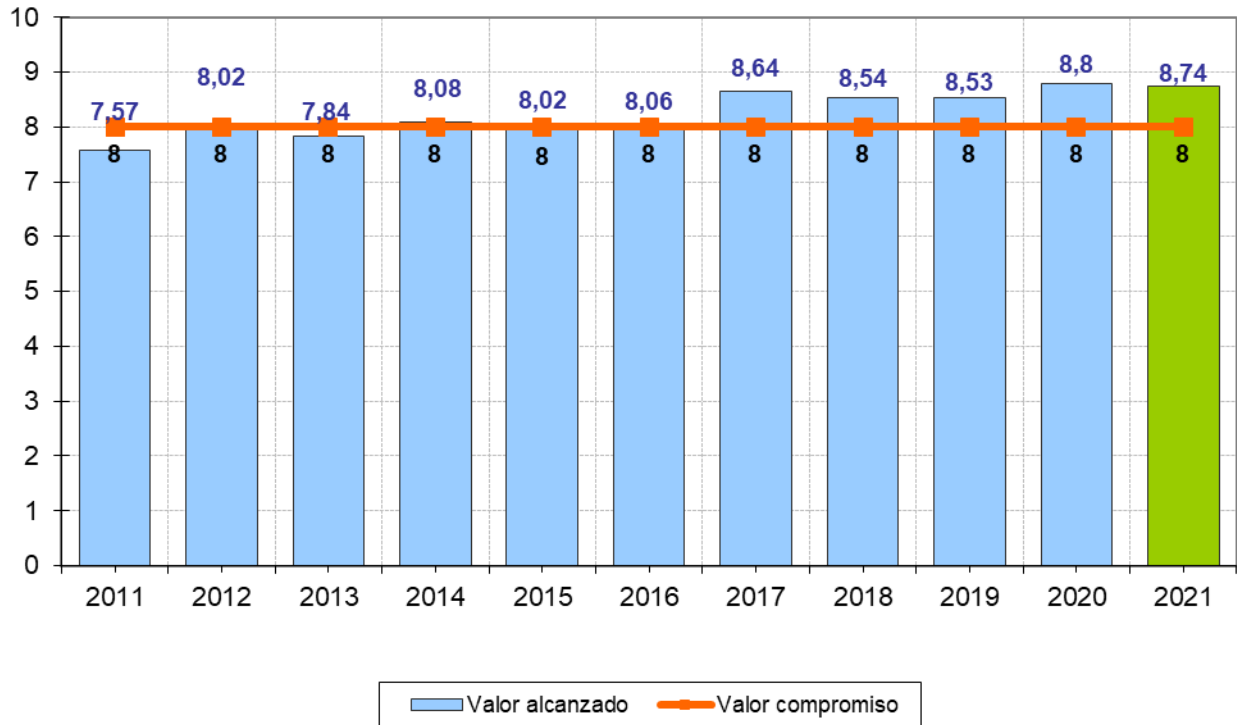




[volver](#)

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

