






ATENCIÓN CIUDADANA DE LA HACIENDA FORAL. RESULTADOS 2024

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.	8,75	9,68		Encuestas de satisfacción: - Atención presencial: 1378 encuestas. - Atención telefónica: 150 encuestas. Valoración media: en trato, lenguaje e idioma.
		9,26		Encuestas de satisfacción: - Atención presencial: 1378 encuestas. - Atención telefónica: 150 encuestas. Satisfacción global.
Contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio, en el plazo de 5 días hábiles (plazo legal 20 días hábiles).	5 días	2,18 días		Se han recibido 10 quejas, 1 sugerencia y 1 felicitación.
Contestar las consultas escritas competencia del Servicio, en el plazo de 5 días hábiles (plazo legal 20 días hábiles).	5 días	3 días		Se han recibido 324 consultas.
A reducir los tiempos de espera en la atención presencial, por debajo de los 10 minutos.	90%	93,18%		Tiempo medio de espera: 2 min, 22 seg. Atenciones realizadas: 162.657.
A que en todas las Oficinas de Atención Ciudadana haya citas disponibles para el mismo día.	90%	99,60%		Personas atendidas: 150.798.
Atender en la primera llamada las consultas telefónicas recibidas a través del teléfono departamental.	95%	96,55%		Se han recibido 467.358 llamadas. - 338.581 consultas telefónicas. - 128.777 llamadas automatizadas.
Mantener la web departamental actualizada, accesible y usable para las personas usuarias.	8	7,55		Encuestas de satisfacción: Atención telemática: 149 encuestas Satisfacción global.
Elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan.	8,75	9,24		Encuestas de satisfacción: - Atención presencial: 1378 encuestas - Atención telemática: 149 encuestas Valoración media de satisfacción con el material informativo disponible, <ul style="list-style-type: none">• Se ha publicado en la web departamental y puesto a disposición del público el calendario fiscal 2024, guías fiscales actualizadas, manuales y hojas informativas.• Se ha puesto a disposición del público tarjetas informativas con las principales fechas para realizar la declaración de la renta del 2023.• Confección y modificación de 3 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.	8,75	9,53		<p>Encuestas de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none">- Atención presencial: 1378 encuestas.- Atención telefónica: 150 encuestas. <p>Valoración media en relación con la resolución dada a la consulta o servicio demandado</p> <ul style="list-style-type: none">• Se ha impartido curso de formación a las nuevas incorporaciones de personal y al personal de refuerzo para las oficinas de atención.• Confección de nuevas instrucciones internas y actualización de las ya existentes.• Actualización ante la nueva campaña IRPF.• Se ha impartido formación sobre el uso de la página web del Departamento, Zergabidea y Solidus a todo el personal del Servicio.• El personal ha realizado cursos de formación específicos sobre desarrollo de liderazgo, fiscalidad de Criptoactivos, Ley 5/2015 de Derecho Civil Vasco, falsedad documental y la metodología de las 5S.• El personal ha realizado 25 cursos formativos dentro del Plan Formativo Corporativo.
A que las instalaciones de las Oficinas de Atención Ciudadana sean adecuadas.	8,5	9,29		<p>Encuestas de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none">- Atención presencial: 1378 encuestas <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none">• Colocación de cartelería en todas las oficinas de atención con las fechas más importantes de la campaña de renta.• Seguimiento de las mediciones de temperatura, humedad, nivel de CO2 e iluminación en 6 oficinas.
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		28 de noviembre de 2024.

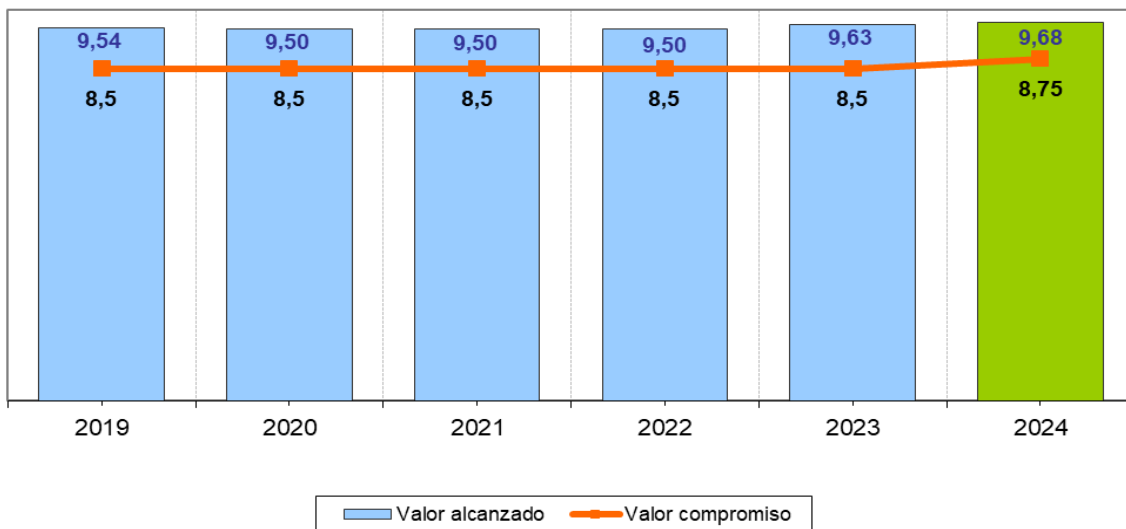


INDICE DE GRÁFICOS

[volver](#)

Gráfico 1: Atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

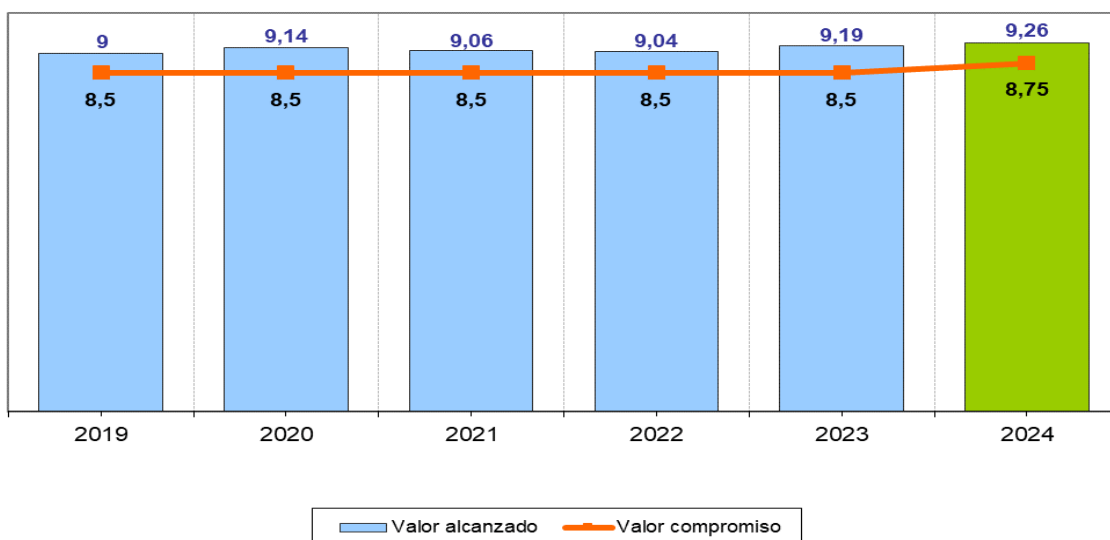
Unidad de medida: Índice de valoración media en trato, lenguaje, idioma.



[volver](#)

Gráfico 1.a: Atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades, obteniendo un índice favorable de satisfacción.

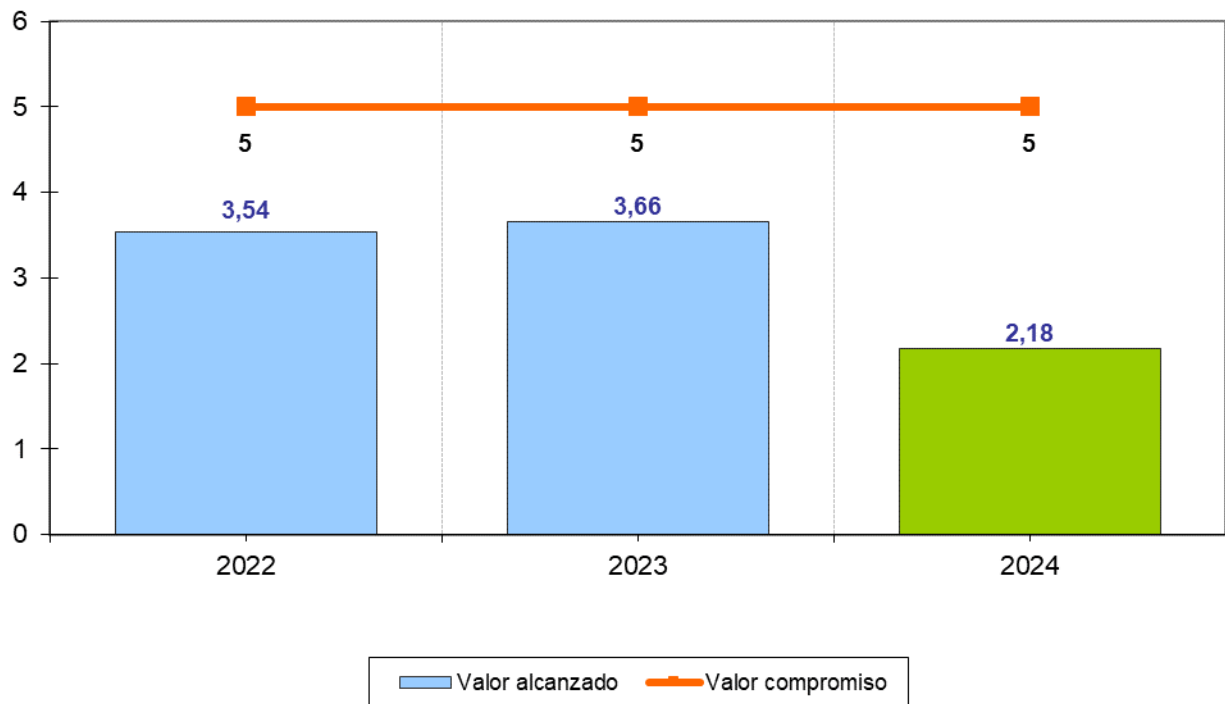
Unidad de medida: Índice de satisfacción global.





[volver](#)

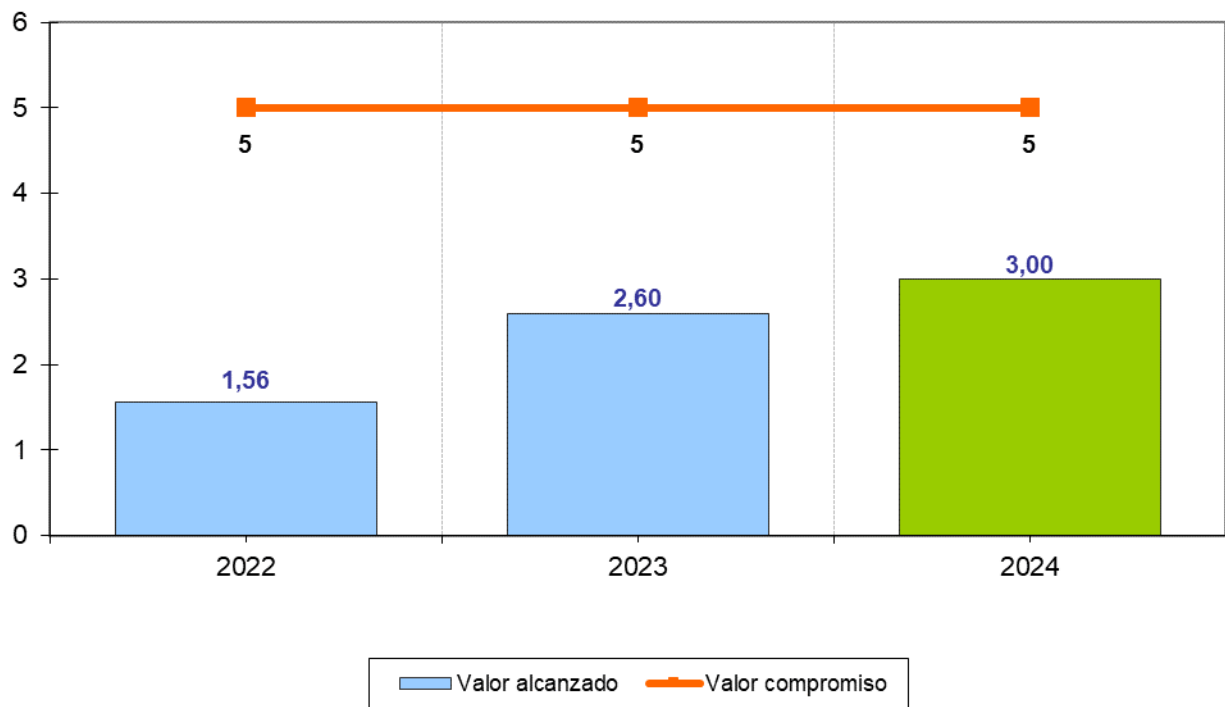
Gráfico 2: Contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio en el plazo de 5 días hábiles. (Plazo legal 20 días hábiles)
Unidad de medida: Días.





[volver](#)

Gráfico 3: Contestar las consultas escritas competencia del Servicio, en el plazo de 5 días hábiles (plazo legal 20 día hábiles).
Unidad de medida: Días.

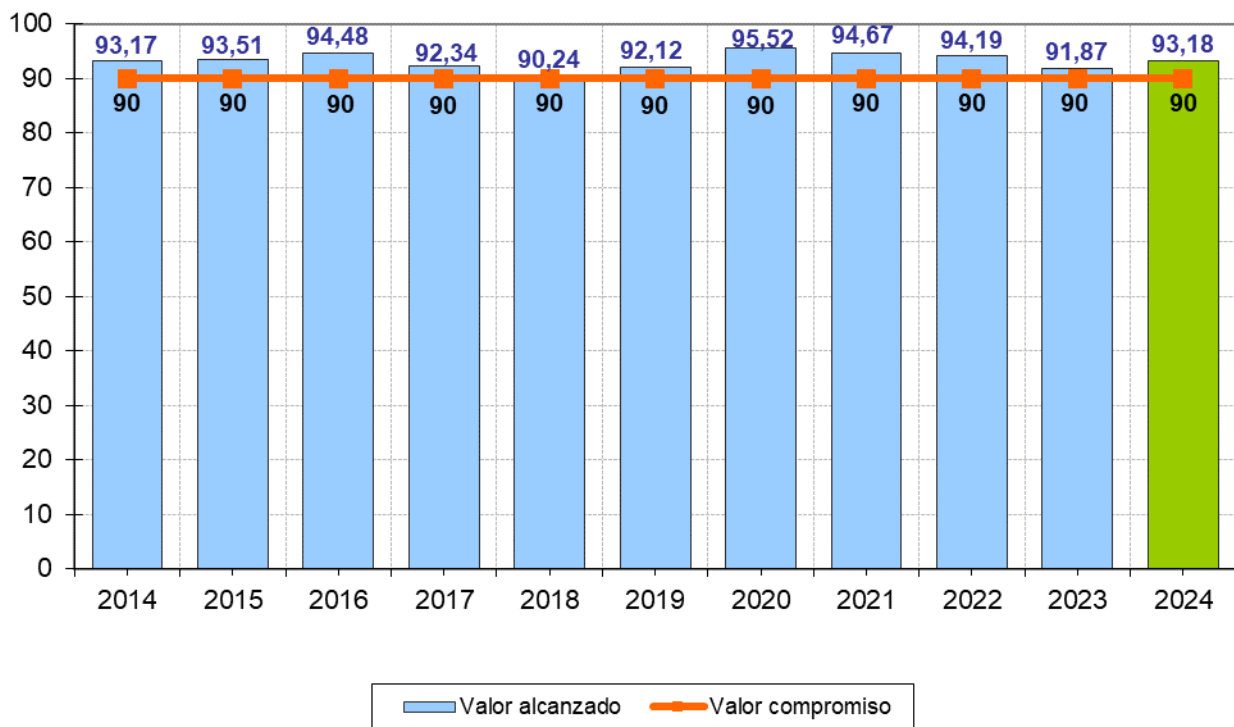




[volver](#)

Gráfico 4: Reducir los tiempos de espera en la atención presencial, por debajo de 10 minutos.

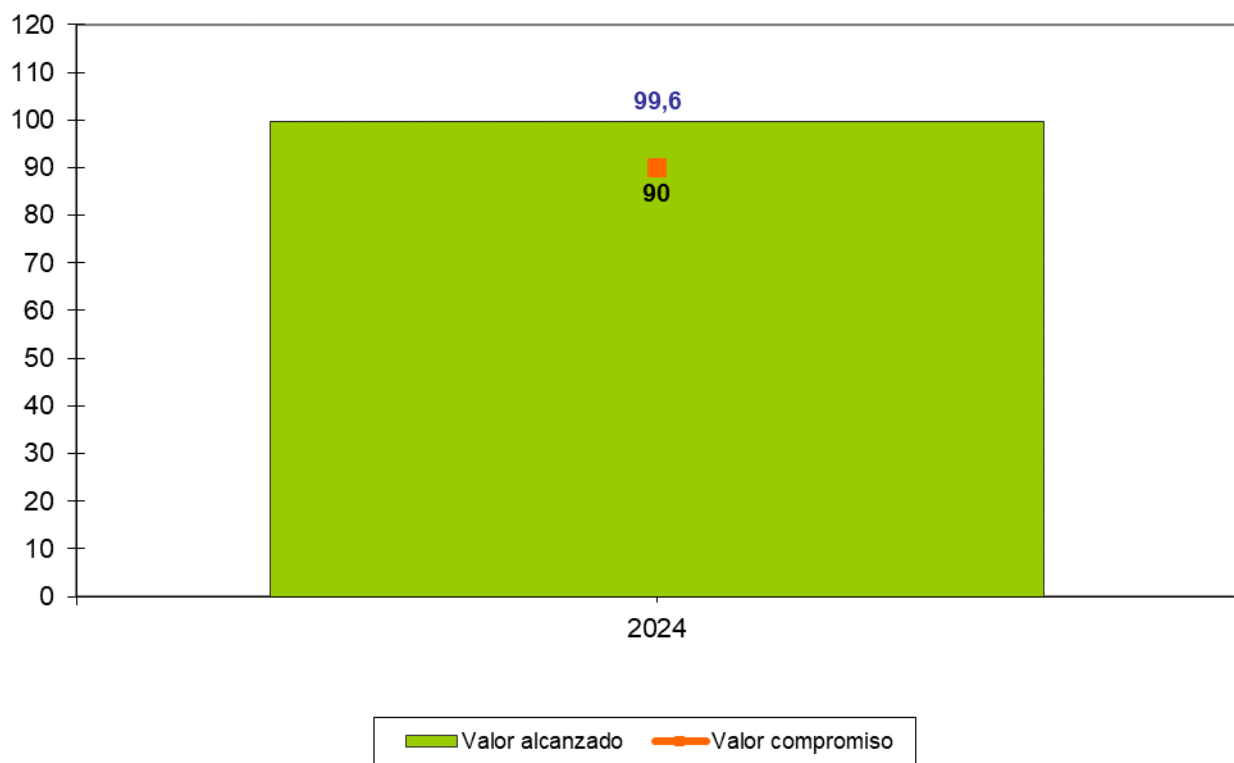
Unidad de medida: Porcentaje.





[volver](#)

Gráfico 5: Que en todas las Oficinas de Atención Ciudadana haya citas disponibles para el mismo día.
Unidad de medida: Porcentaje.

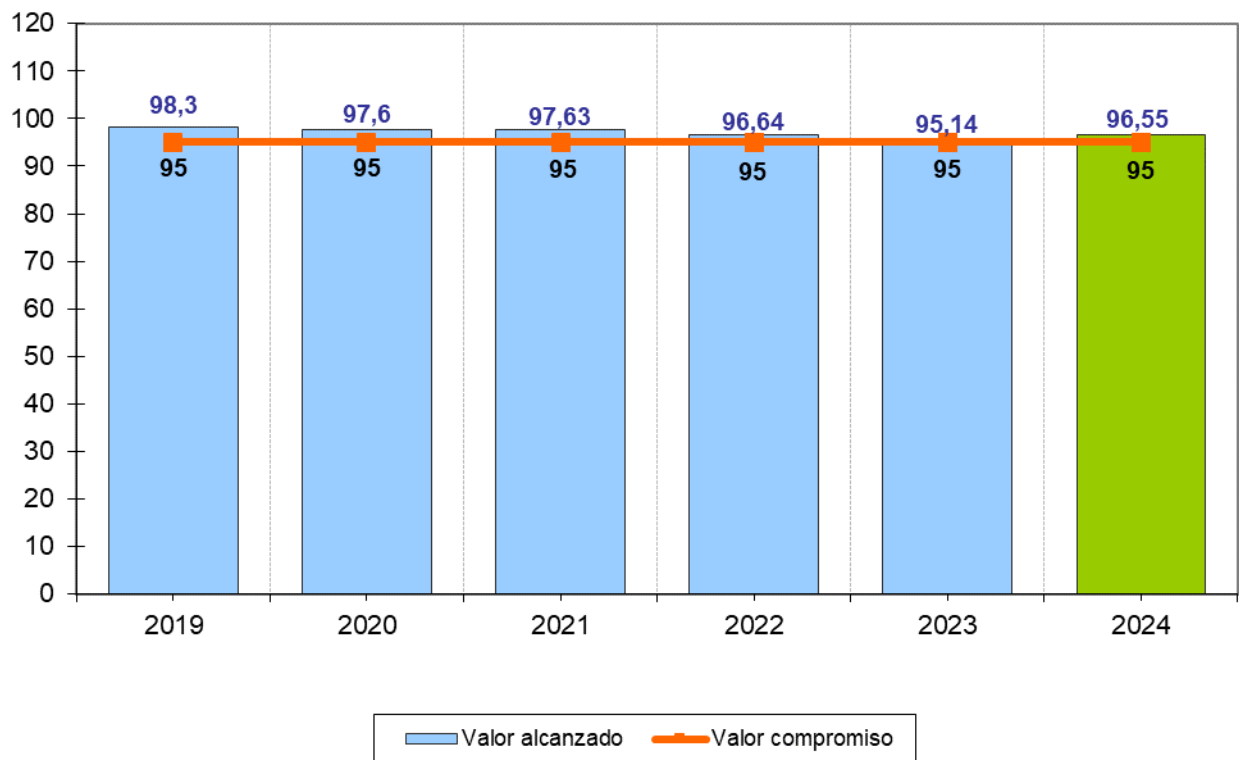




[volver](#)

Gráfico 6: Atender en la primera llamada las consultas telefónicas recibidas a través del teléfono departamental.

Unidad de medida: Porcentaje.

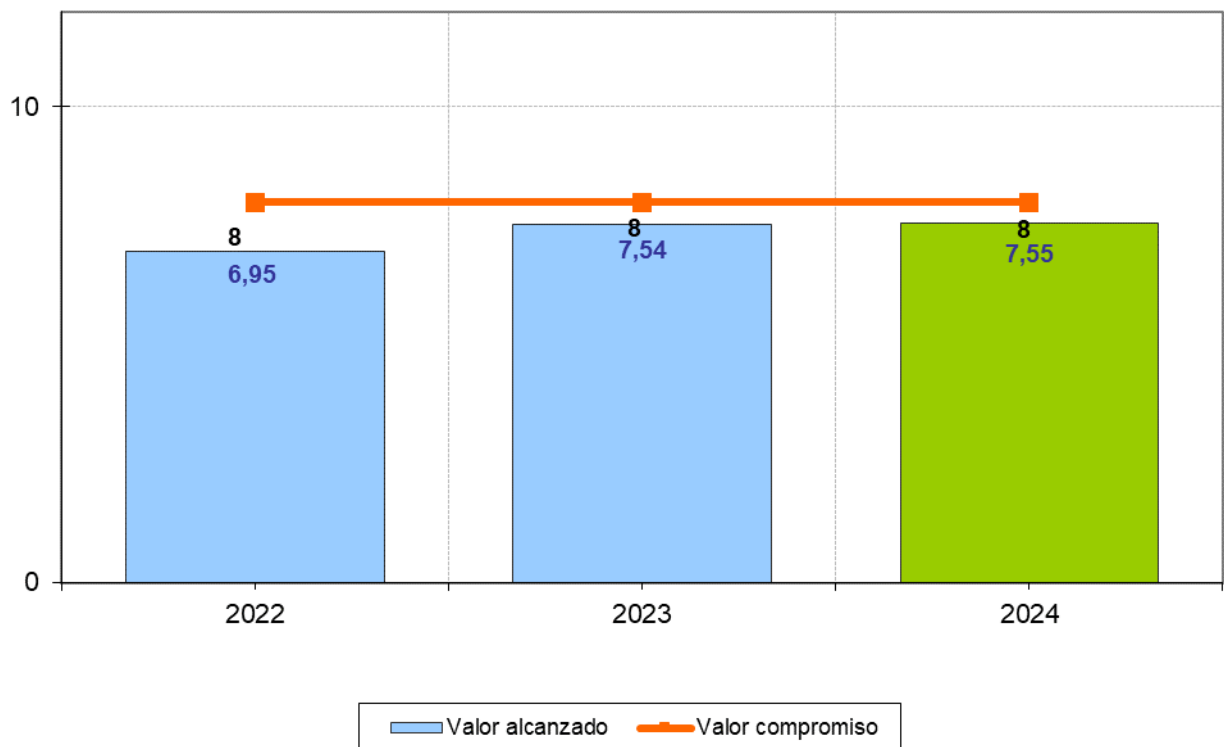




[volver](#)

Gráfico 7: Mantener la web departamental actualizada, accesible y usable para las personas usuarias.

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

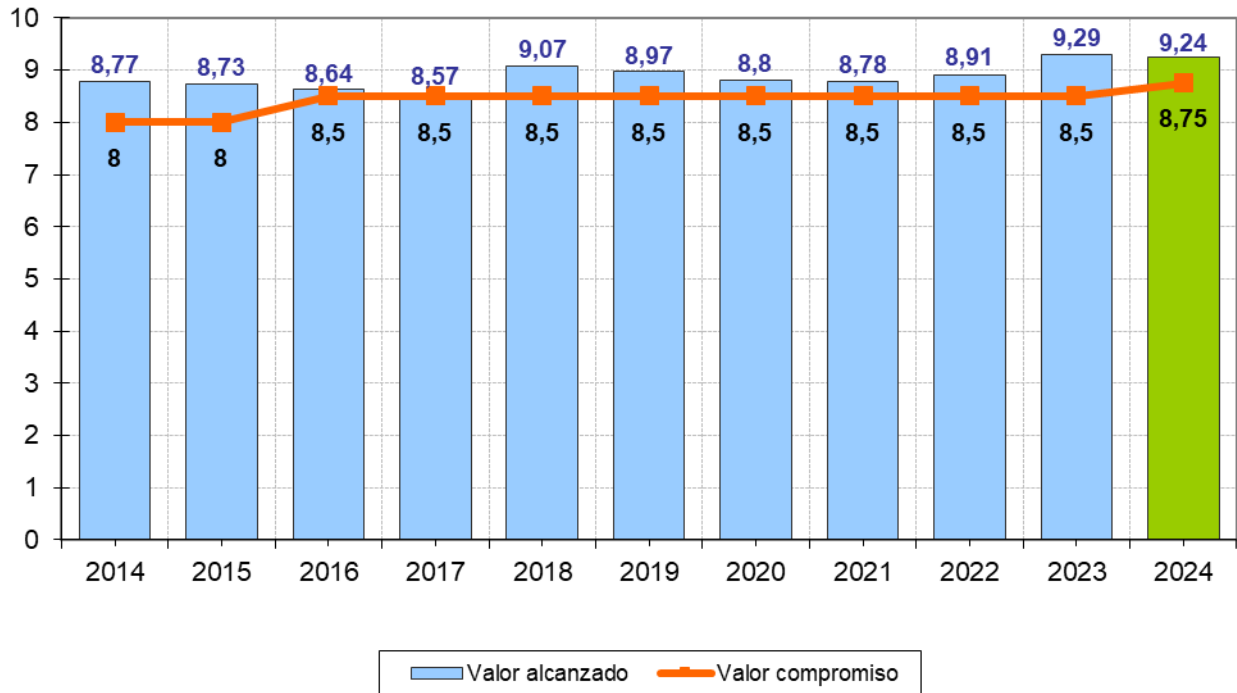




[volver](#)

Gráfico 8: Elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan.

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

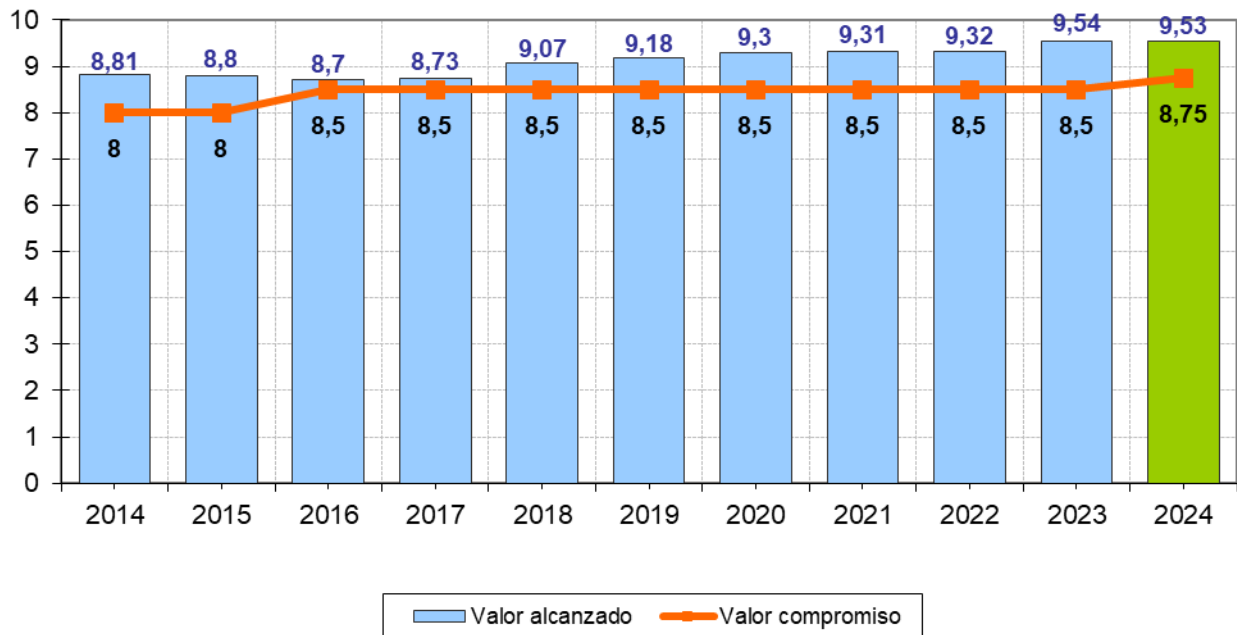




[volver](#)

Gráfico 9: Mantener la capacitación profesional del personal para una mejor atención a la ciudadanía.

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

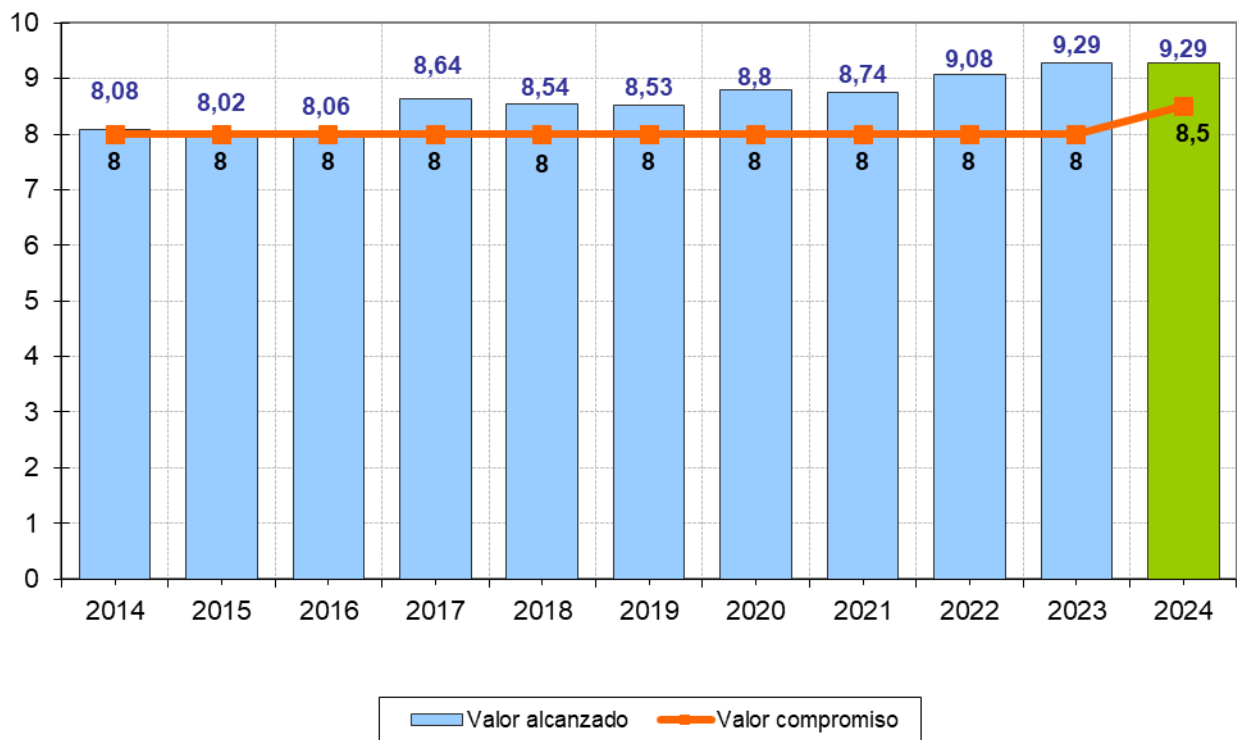




[volver](#)

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

