






ATENCIÓN CIUDADANA DE LA HACIENDA FORAL. RESULTADOS 2023

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	9,63		Encuestas de satisfacción: - Atención presencial: 1260 encuestas. - Atención telefónica: 100 encuestas. Valoración media: en trato, lenguaje e idioma.
		9,19		Encuestas de satisfacción: - Atención presencial: 1260 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	3,66 días		Se han recibido 11 quejas, 1 sugerencia y 2 felicitaciones.
Contestar las consultas escritas competencia del Servicio, en el plazo de 5 días hábiles (plazo legal 30 días hábiles).	5 días	2,60 días		Se han recibido 633 consultas.
A reducir los tiempos de espera en la atención presencial, por debajo de los 10 minutos.	90%	91,87%		Tiempo medio de espera: 2 min, 48 seg. Personas atendidas: 140.864.
Atender en la primera llamada las consultas telefónicas recibidas a través del teléfono único de información departamental.	95%	95,14%		Se han recibido 496.952 llamadas. - 350.172 consultas telefónicas. - 146.780 llamadas automatizadas.
Mantener la web departamental actualizada, accesible y usable para las personas usuarias.	8	7,54		Encuestas de satisfacción: Atención telemática: 112 encuestas
				Satisfacción global.
Elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan.	8,5	9,29		Encuestas de satisfacción: - Atención presencial: 1260 encuestas - Atención telemática: 112 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 2023, 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 2022.• Confección y modificación de 4 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	9,54		<p>Encuestas de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none">- Atención presencial: 1260 encuestas.- Atención telefónica: 100 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.• El personal ha realizado cursos de formación específicos sobre técnicas de comunicación diseñado para el SAC, desarrollo de liderazgo, NFGT y la metodología de las 5S.• El personal ha realizado 22 cursos formativos dentro del Plan Formativo Corporativo.
A que las instalaciones de las Oficinas de Atención Ciudadana sean adecuadas.	8	9,29		<p>Encuestas de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none">- Atención presencial: 1260 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">• Obras realizadas en la oficina de Irun, habilitándose una nueva entrada a la oficina.• Retirada de mamparas de separación en algunas oficinas.• Nuevo mensaje en los monitores de las oficinas: "Lan eremu batean gaude. Giro lasai batek guztion onura dakar. Este es un entorno de trabajo. Logremos un ambiente silencioso".• Colocación de cartelería en todas las oficinas de atención con las fechas más importantes de la campaña de renta.• Prueba piloto en la oficina de atención de Errotaburu: puesta a disposición de la ciudadanía de un ordenador para realizar trámites desde Zergabidea.• Reparación de instalaciones en la oficina de Bergara.• Suministro de mobiliario a oficinas 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		29 de diciembre de 2023.

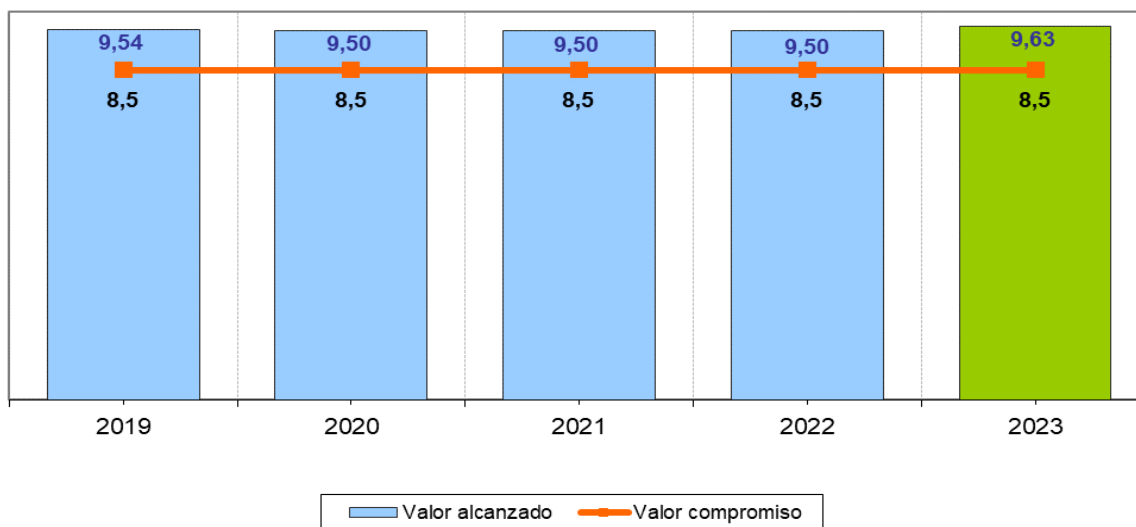


INDICE DE GRÁFICOS

[volver](#)

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

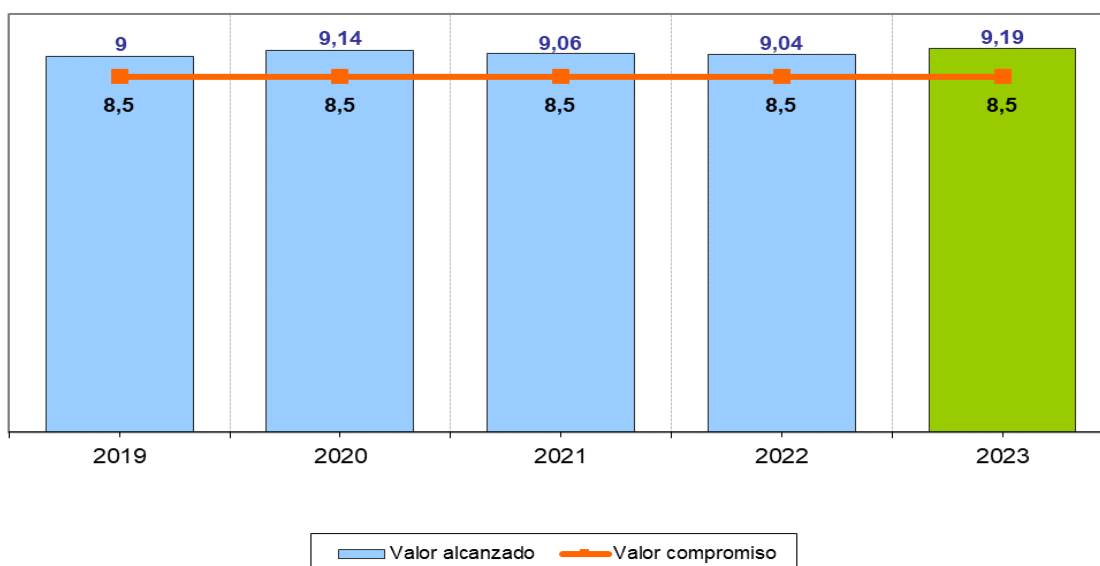
Unidad de medida: Índice de valoración media en trato, lenguaje, idioma.



[volver](#)

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

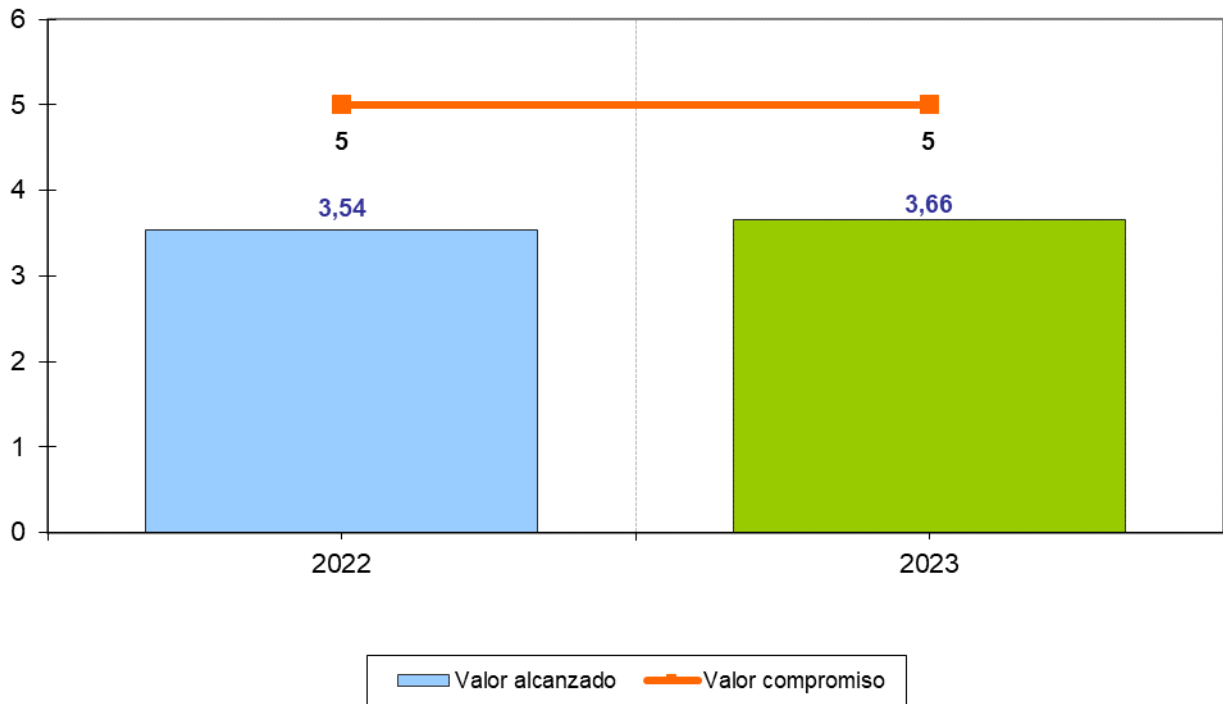
Unidad de medida: Índice de satisfacción global.





[volver](#)

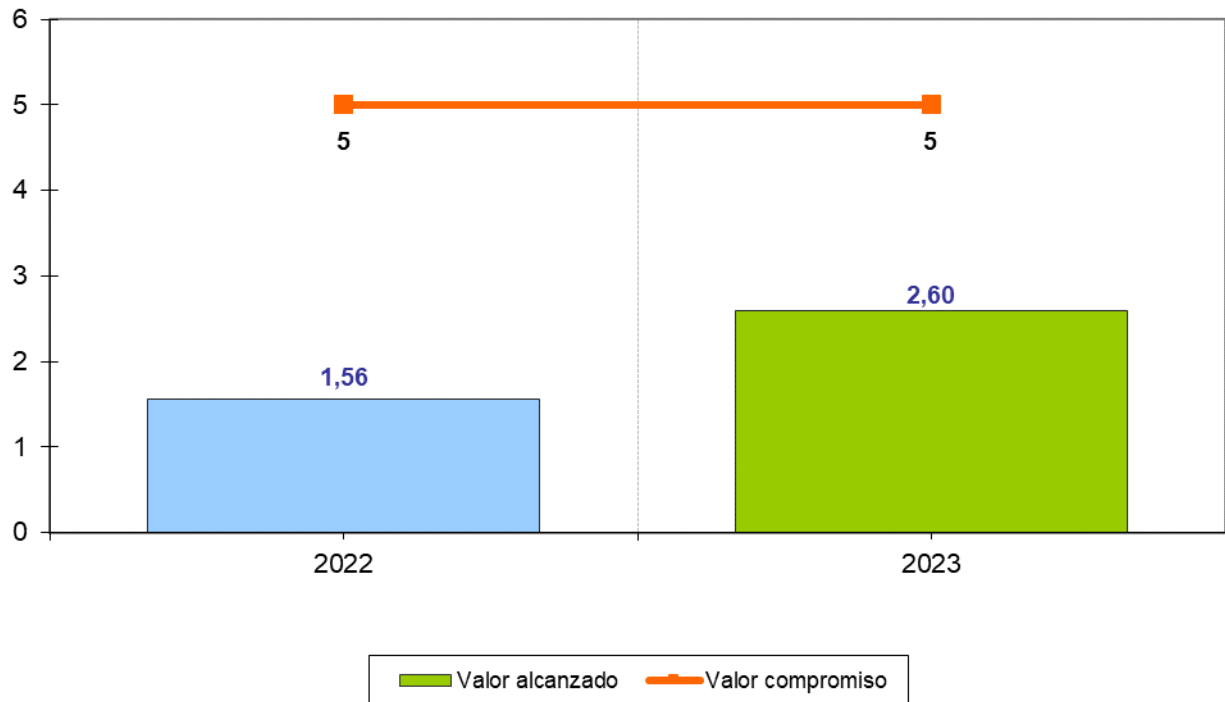
Gráfico 2: Contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio en el plazo de 5 días hábiles. (Plazo legal 30 días hábiles)
Unidad de medida: Días.





[volver](#)

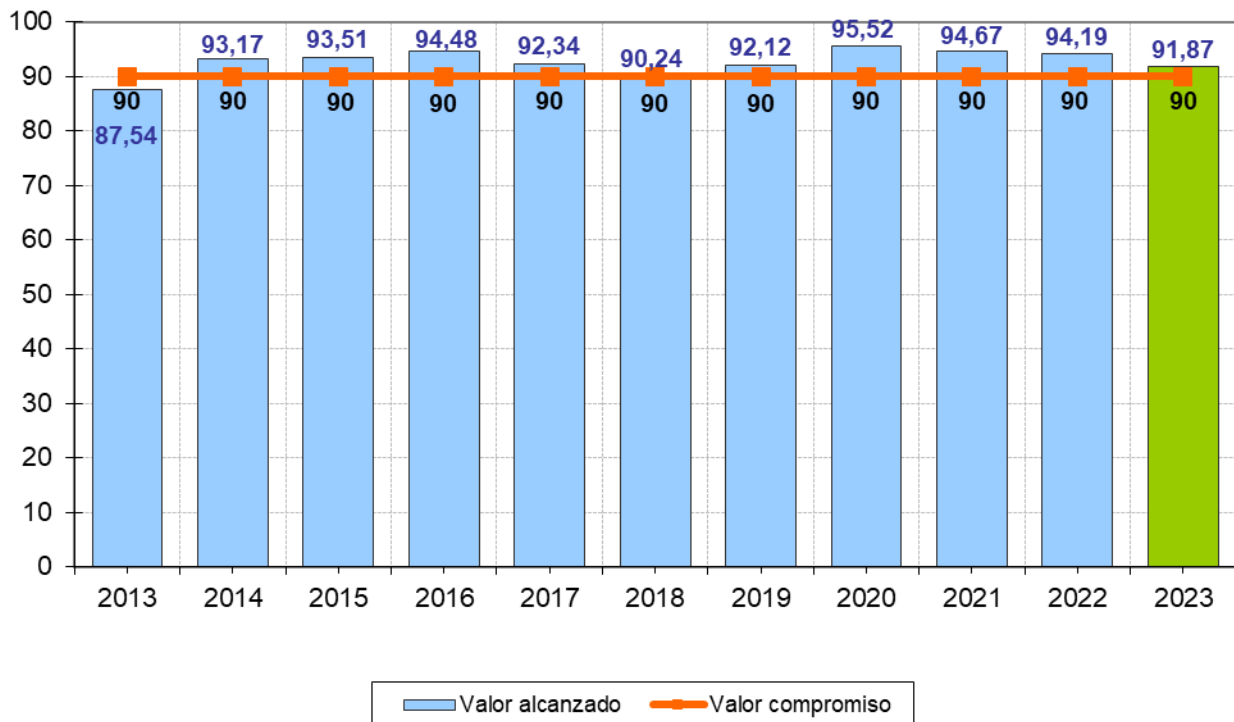
Gráfico 3: Contestar las consultas escritas competencia del Servicio, en el plazo de 5 días hábiles (plazo legal 30 día hábiles).
Unidad de medida: Días.





[volver](#)

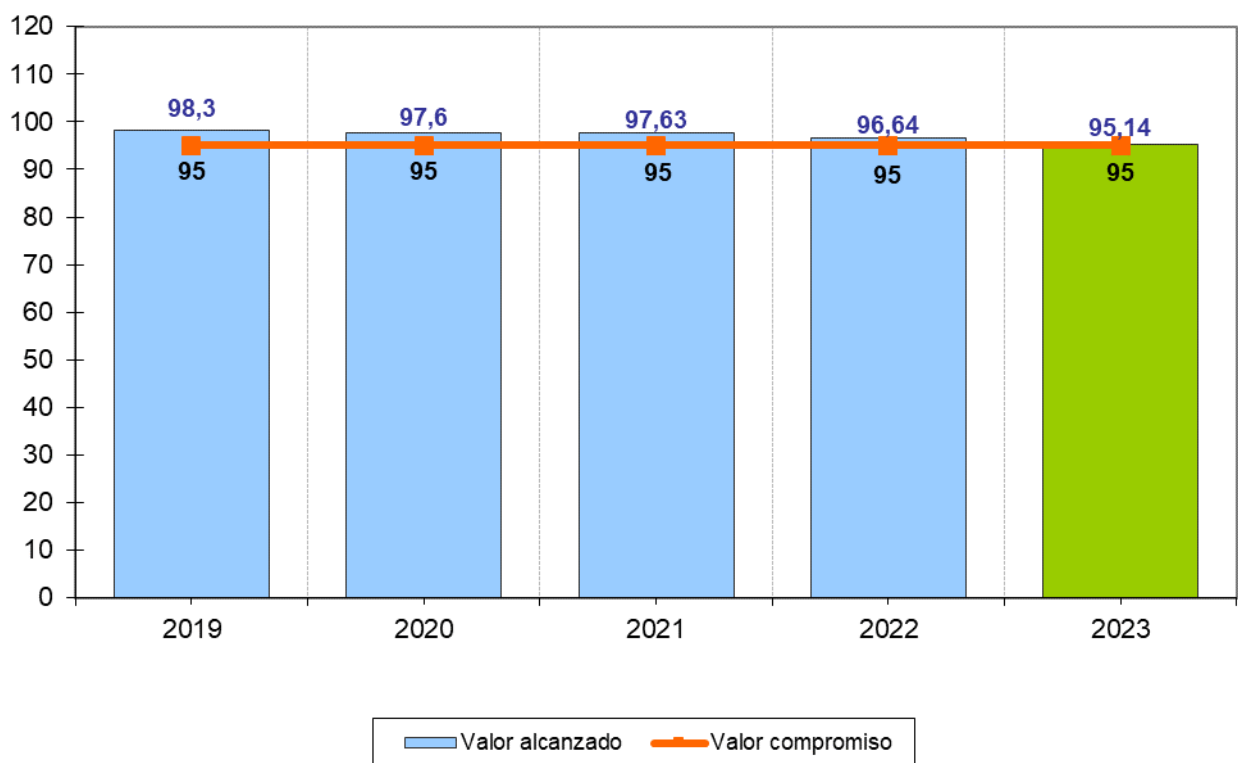
Gráfico 4: Reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de 10 minutos en el 90% de los casos.
Unidad de medida: Porcentaje.





[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.

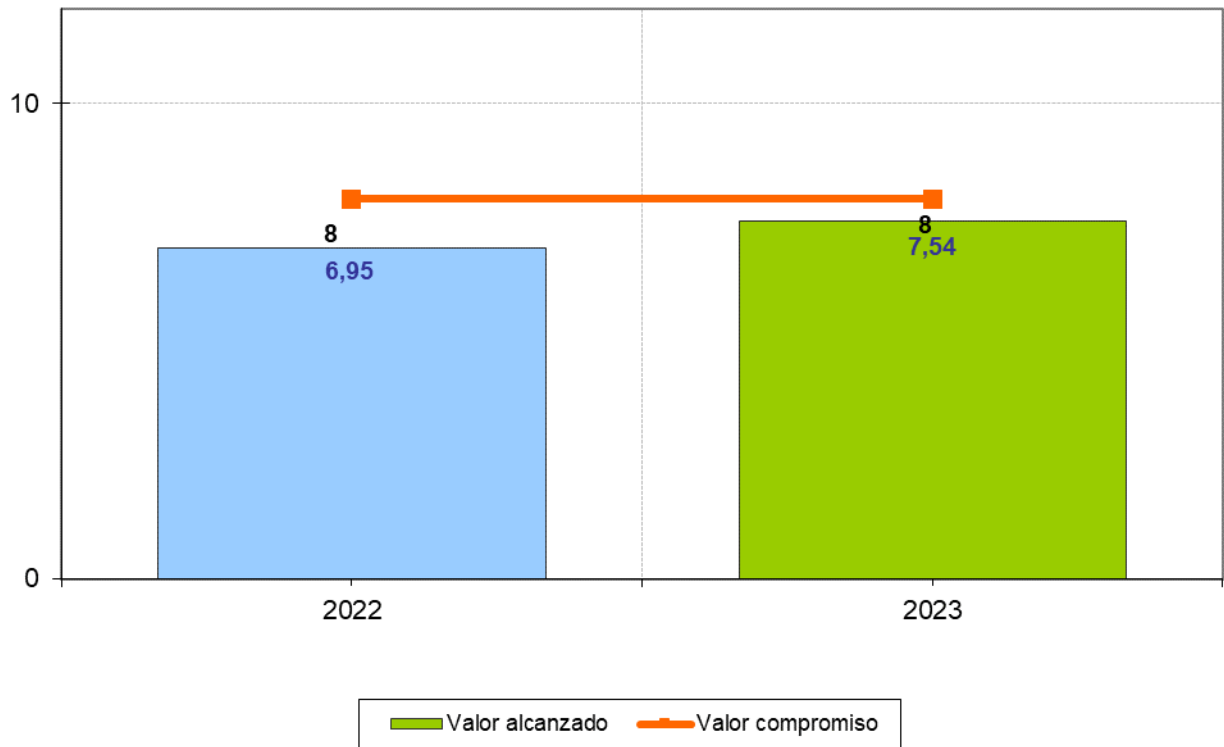




[volver](#)

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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

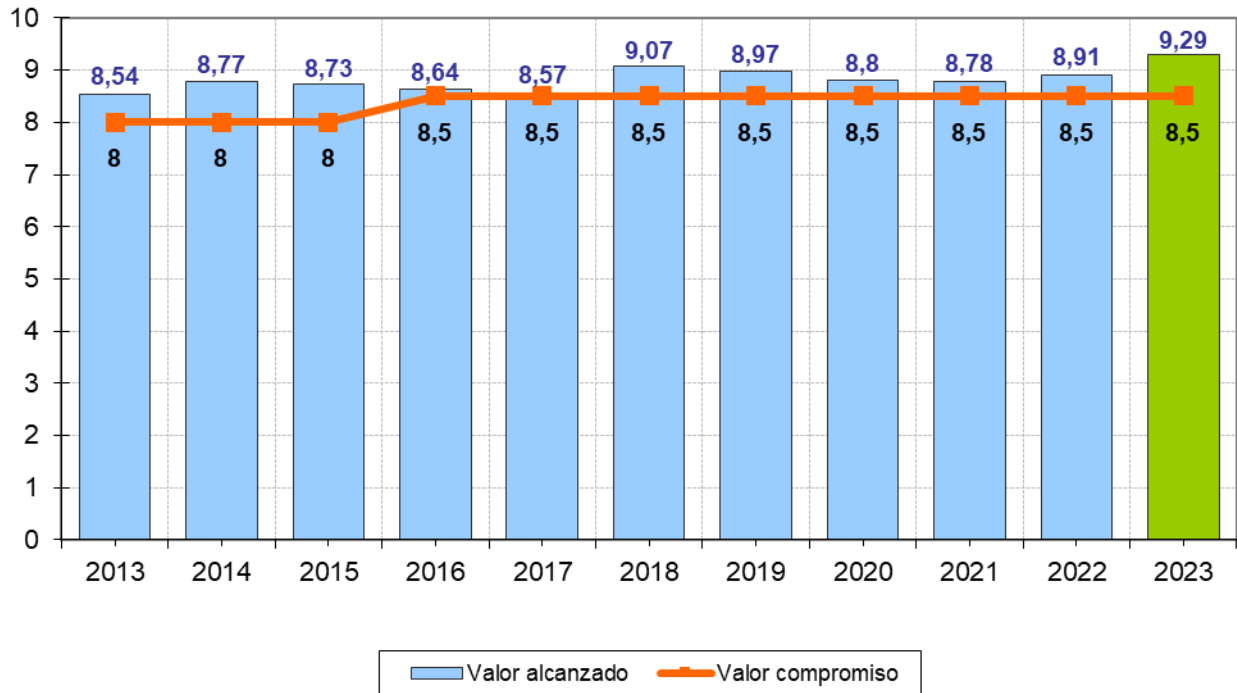




[volver](#)

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

Unidad de medida: Índice de satisfacción.

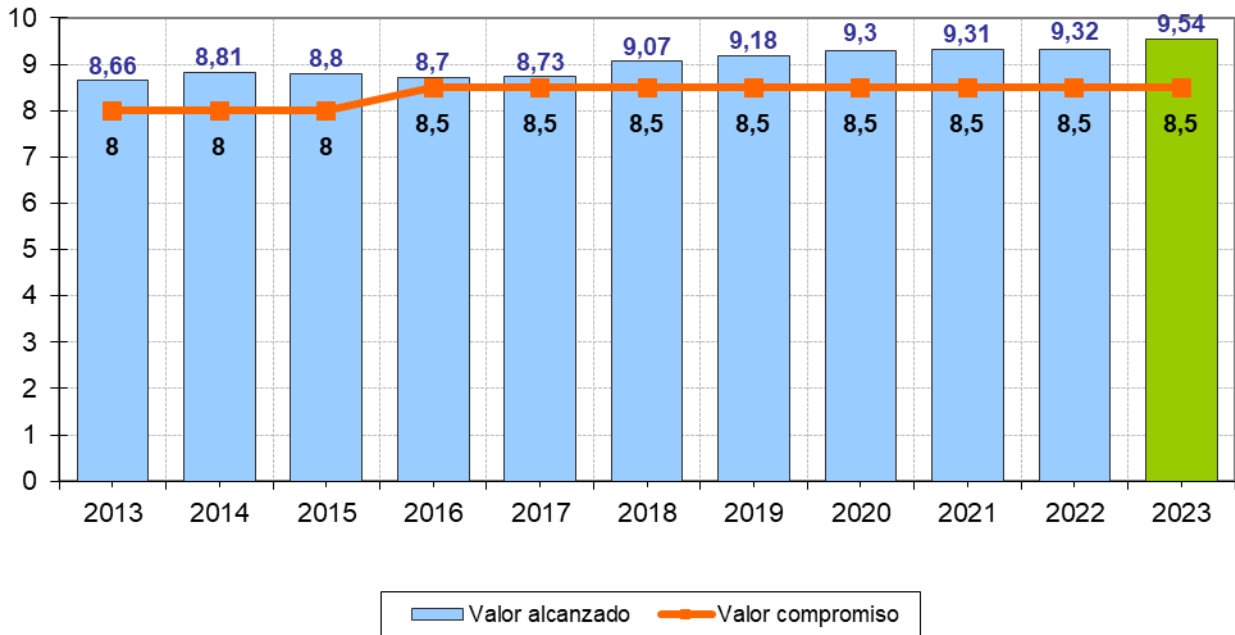




[volver](#)

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.

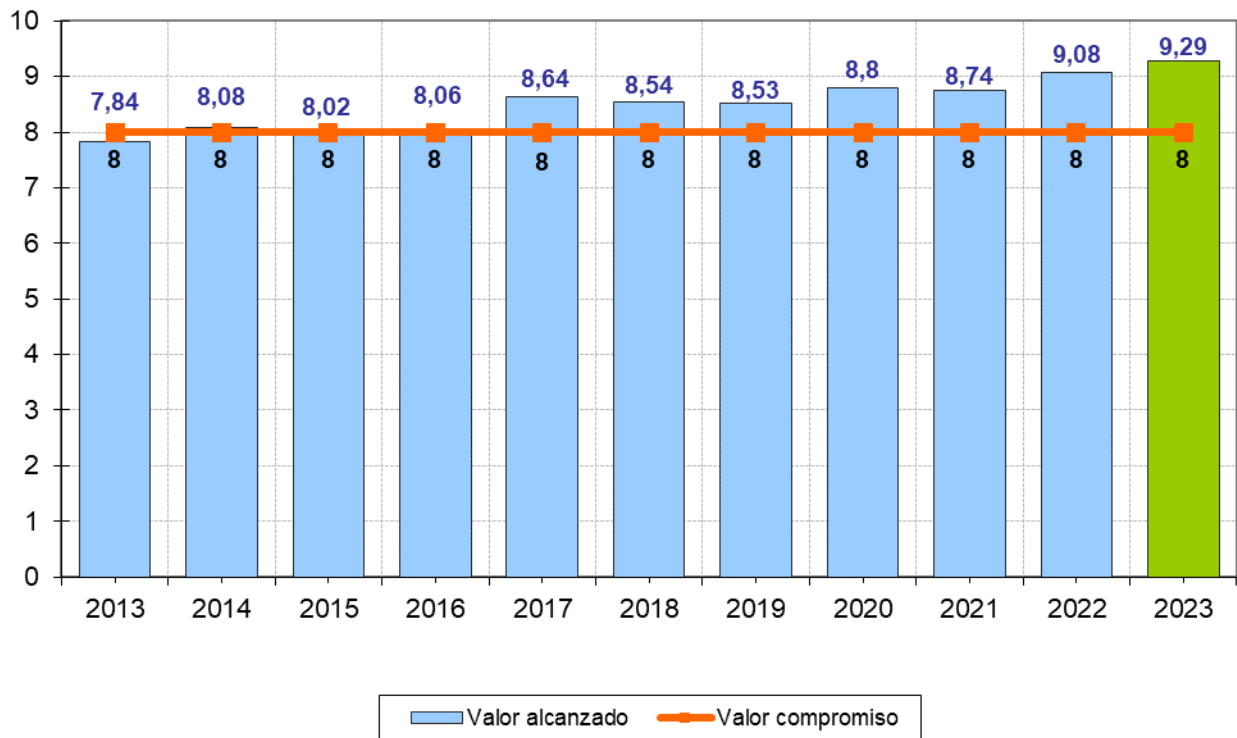




[volver](#)

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

