



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

INFORME DE VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AÑO 2013.

El Servicio de Gestión de Tributos, y en el marco de sus funciones de la gestión y liquidación de los tributos e ingresos municipales, realiza alguna de sus actuaciones con la presencia del propio contribuyente en las oficinas municipales.

Se trata de una atención especializada a los contribuyentes, en la que se recoge también la derivación de atenciones del ASIAC por requerir un tratamiento técnico más amplio del inicial.

El modo de prestación ha sido una preocupación constante de este Servicio, de ahí que en la Carta de Servicios de que disponemos, auditada por AENOR, con fecha 28 de mayo de 2013 consideramos primordial, valorar, no solo la satisfacción de nuestros clientes, sino también adquirir como compromiso de servicio, el mantenimiento de una puntuación alta, de al menos un 8, en su valoración.

En este año 2013, se han realizado entre los días 26 de junio y el 1 de julio, diversas encuestas de satisfacción entre los usuarios del Servicio de Gestión de Tributos.

En concreto, se realizaron 37 encuestas al "público", que son los contribuyentes personas físicas que acuden al Servicio con ocasión de la realización de algún trámite, 7 encuestas a Gestorías que acuden a realizar trámites para sus clientes en diversas materias y 2 encuestas realizadas a las Notarías que acuden al Servicio de Gestión de Tributos a presentar declaraciones derivadas de la transmisión de inmuebles han sido.

El horario de recogida de encuestas fue el establecido para la atención al público, de 08:30 a 14:00 horas.

Las encuestas realizadas por la diversidad de contribuyentes, tipología de atenciones, y periodo de duración, se considera relevante para poder sacar conclusiones. Se recogió la satisfacción de 9 de cada 10 de personas que se acercaron cada día al Servicio. Hay que tener en cuenta que las atenciones que se realizan son largas, detalladas sobre temas complejos para el ciudadano, del que deriva, además, para él, la emisión de un recibo de importes, en algunos casos bastante elevados, que debe satisfacer en los plazos establecidos en la normativa municipal.



Las preguntas que realizamos en las encuestas han sido las siguientes:

1.- ¿Está satisfecho con el servicio recibido?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

2.- ¿Le ha parecido adecuado el tiempo de espera?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

3.- ¿Hemos sido eficaces al resolver su asunto?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

4.- ¿Le comprendieron bien los funcionarios de este Servicio?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

5.- ¿Ha sido amable el trato que ha recibido?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

6.- ¿Le ha parecido acogedora nuestra oficina?

0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

7.- ¿Qué le ha gustado de la atención recibida?

8.- ¿Qué mejorarías de la atención recibida?



VALORACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA AL “PÚBLICO”

P Ú B L I C O / P U B L I K O A

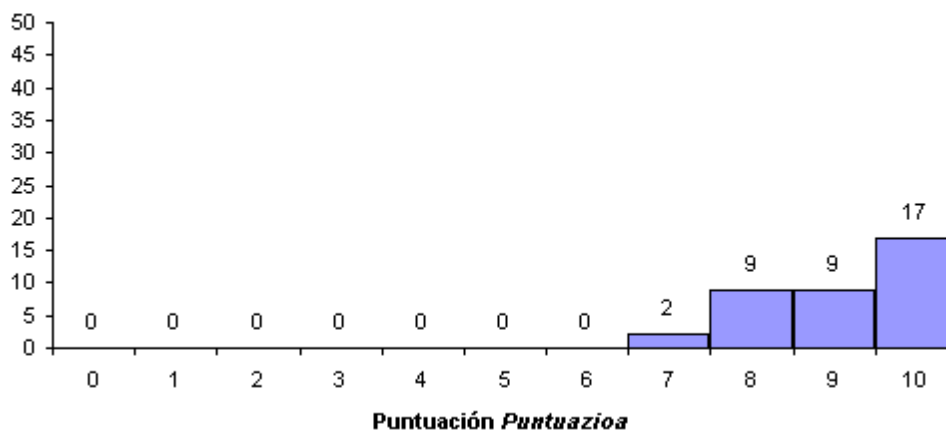
ENCUESTA Nº <i>INKESTA ZK.</i>	Notas/ Notak	Notas/Notak	Notas/Notak
	Satisfacción <i>Asebetetasuna</i>	Eficacia <i>Eraginkortasuna</i>	Amabilidad <i>Adeitasuna</i>
1	7	6	8
2	8	9	10
3	10	10	10
4	8	10	10
5	10	10	10
6	9	9	9
7	10	10	10
8	10	10	10
9	9	10	10
10	10	10	10
11	9	10	10
12	10	10	10
13	10	10	10
14	8	8	8
15	9	9	9
16	10	10	10
17	8	7	9
18	10	10	10
19	10	10	10
20	8	7	9
21	8	9	10
22	10	10	10
23	10	10	9
24	10	10	10
25	8	9	10
26	10	10	10
27	9	10	10
28	10	10	10
29	10	10	10
30	9	9	9
31	9	10	9
32	8	10	10
33	8	8	7
34	10	9	10
35	9	9	9
36	9	9	9
37	7	8	8



Media / Batez bestekoa	9,11	9,32	9,51
Moda	10	10	10
Máx.	10	10	10
Mín.	7	6	7
Total valores / Guztira	37	37	37

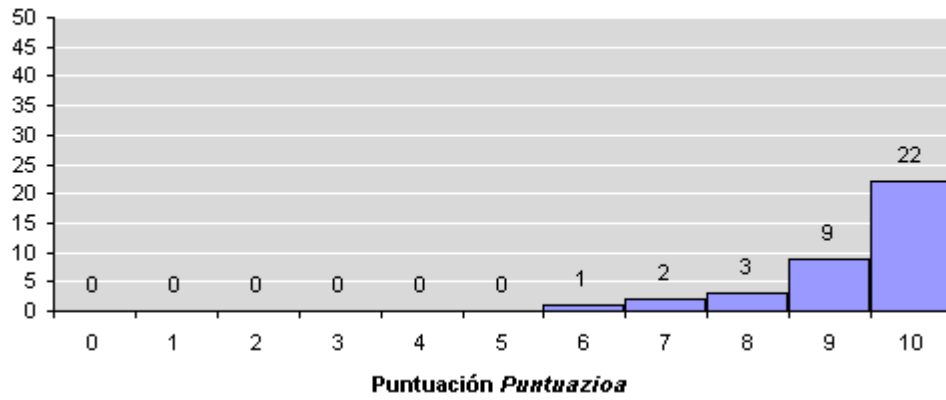
Distribución Banaketa				
Puntuación Puntuazioa	Cantidad Kopurua			
	Satisfacción Asebetetasuna	Eficacia Eraginkortasuna	Amabilidad Adeitasuna	Total Guztira
0	0	0	0	0
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	0	0	0	0
4	0	0	0	0
5	0	0	0	0
6	0	1	0	1
7	2	2	1	5
8	9	3	3	15
9	9	9	9	27
10	17	22	24	63
Media Batezbestekoa	9,11	9,32	9,51	9,32
Máximo/Maximoa	10	10	10	10
Mínimo/Minimoa	7	6	7	6
Total valores/ Guztira	37	37	37	111

Satisfacción / Asebetetasuna

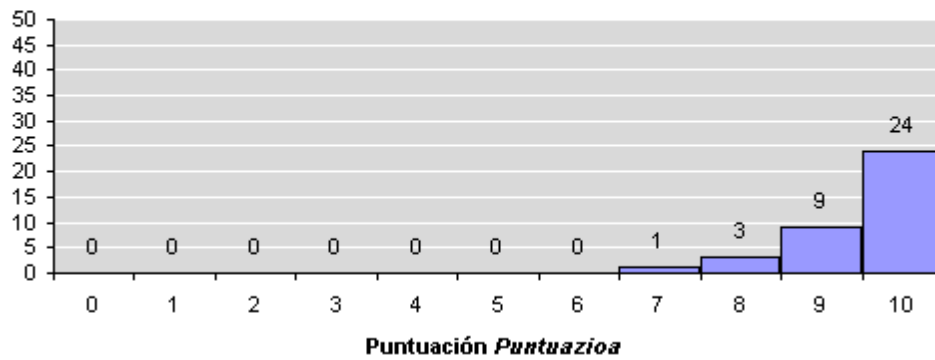




Eficacia / Eraginkortasuna



Amabilidad / Adeitasuna





La media obtenida en la primera pregunta sobre satisfacción con el servicio recibido 9,11, consideramos que es un buen resultado y que nos reafirma en la línea seguida para la organización de la atención al público.

Los aspectos mejor valorados han sido, el trato recibido (9,51), la comprensión (9,41) por parte de los funcionarios, la eficacia en la resolución de los asuntos (9,32) y el tiempo de espera (9,11) y el menos valorado ha sido el relacionado con las instalaciones de la oficina (8,81), si bien estamos hablando de unos índices que consideramos siguen siendo muy elevados, por encima, en cualquier caso, del compromiso adquirido.

Los puntos fuertes señalados en la pregunta nº 7 sobre “qué le ha gustado de la atención recibida” han sido: “todo, me han ayudado a rellenar los documentos”, “la claridad de la exposición ante las dudas”, “el trato y la amabilidad”, “el interés por explicar bien las cuestiones planteadas”, “responsabilidad y conocimiento”, “correcta y precisa”, “las explicaciones son satisfactorias y la atención excelente”, “la precisión y la rapidez”, “la tranquilidad transmitida”, “responsable, bien atendido y rápido”, “rápida y efectiva”, “comprensión y respuesta a la demanda perfectamente”.

Los aspectos a mejorar según señalan los contribuyentes en la pregunta nº 8 sobre “qué mejorarías de la atención recibida” son: “que las personas que atiendan al público tengan en cuenta la edad de las personas a las que se dirigen” y “el tiempo excesivo, con riesgo catarral por corrientes”. Otros, no, mejorarían nada porque están satisfechos: “nada”, “que sigan así”, “estiman difícil mejorar el buen trato y eficiencia que se dispensa”.

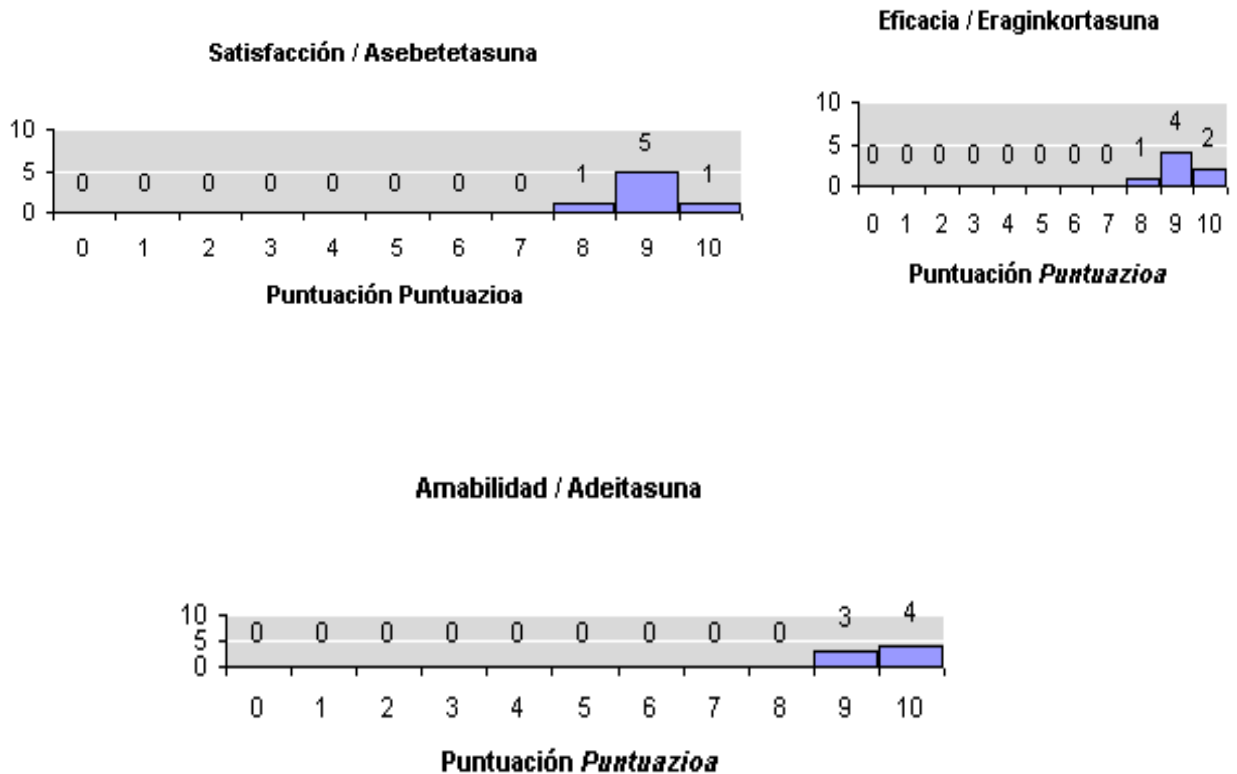


VALORACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA A LAS “GESTORÍAS”

GESTORÍAS

ENCUESTA Nº	NOTAS	NOTAS	NOTAS
	Satisfacción	Eficacia	Amabilidad
1	9	9	9
2	9	9	10
3	9	9	10
4	10	10	10
5	9	9	9
6	8	8	9
7	9	10	10
Media / Batez bestekoa	9,00	9,14	9,57
Moda	9	9	10
Máx.	10	10	10
Mín.	8	8	9
Total valores / Guztira	7	7	7

Puntuación <i>Puntuazioa</i>	Distribución <i>Banaketa</i>			
	Cantidad <i>Kopurua</i>			
	Satisfacción <i>Asebetetasuna</i>	Eficacia <i>Eraginkortasuna</i>	Amabilidad <i>Adeitasuna</i>	Total <i>Guztira</i>
0	0	0	0	0
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	0	0	0	0
4	0	0	0	0
5	0	0	0	0
6	0	0	0	0
7	0	0	0	0
8	1	1	0	2
9	5	4	3	12
10	1	2	4	7
Media <i>Batezbestekoa</i>	9,00	9,14	9,57	9,24
Máximo/ <i>Maximoa</i>	10	10	10	10
Mínimo/ <i>Minimoa</i>	8	8	9	8
Total valores/ <i>Guztira</i>	7	7	7	21



La media obtenida en la primera pregunta sobre satisfacción general ha sido de un 9,00, consideramos que es un buen resultado y que nos reafirma en la línea seguida para la organización de la atención al público.

Los aspectos mejor valorados han sido: el trato recibido (9,57), la eficacia (9,14) y la comprensión (8,86) por parte de los funcionarios, mientras que los peores valorados han sido el tiempo de espera (8,00) y las instalaciones de la oficina (6,67), si bien estamos hablando de unos índices que consideramos siguen siendo elevados.

Los puntos fuertes señalados en la pregunta nº 7 por las Gestorías sobre “qué le ha gustado de la atención recibida” han sido: “la rapidez y amabilidad en la solución del problema”, “el empeño que ponen todos por ayudarte”, “la inmediatez en la solución de problemas, la calidad en el trato recibido, la información recibida, el compromiso, la resolución de todas las cuestiones, en especial menciona a una funcionaria del Servicio de Gestión Tributaria”, “la eficiencia y rapidez” y “el trato telefónico recibido y la rapidez en la resolución”.

Y a la pregunta nº 8 sobre “qué mejorarías de la atención recibida”, la contestación ha sido: “todo es casi perfecto” y “nada”.



VALORACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA A LAS “NOTARÍAS”

La media obtenida en la pregunta sobre satisfacción general de 9,50 consideramos que es un buen resultado y que nos reafirma en la línea seguida para la organización de la atención que realizamos.

Los aspectos mejor valorados han sido: el trato recibido, la comprensión, la eficacia en la resolución del asunto por parte de los funcionarios, y el tiempo de espera, todas ellas, con un 10,00, y, la peor valoración ha sido para las instalaciones de la oficina (8,00), coincidente en este punto con el público y las Gestorías en el que también la puntuación es inferior al resto de valores.

NOTARÍAS / NOTARIOAK

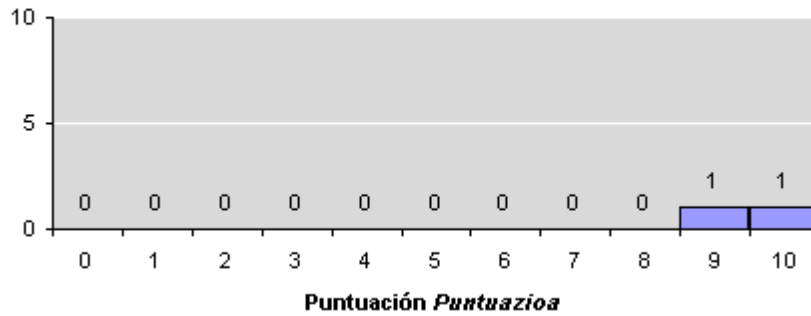
ENCUESTA Nº <i>INKESTA ZK.</i>	Notas/ Notak	Notas/Notak	Notas/Notak
	Satisfacción <i>Asebetetasuna</i>	Eficacia <i>Eraginkortasuna</i>	Amabilidad <i>Adeitasuna</i>
1	10	10	10
2	9	10	10
Media / <i>Batez bestekoa</i>	9,50	10,00	10,00
Moda	9 y 10	10	10
Máx.	10	10	10
Min.	9	10	10
Total valores / <i>Guztira</i>	2	2	2

Puntuación <i>Puntuazioa</i>	Distribución <i>Banaketa</i> Cantidad <i>Kopurua</i>			
	Satisfacción <i>Asebetetasuna</i>	Eficacia <i>Eraginkortasuna</i>	Amabilidad <i>Adeitasuna</i>	Total <i>Guztira</i>
0	0	0	0	0
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	0	0	0	0
4	0	0	0	0
5	0	0	0	0
6	0	0	0	0
7	0	0	0	0
8	0	0	0	0
9	1	0	0	1
10	1	2	2	5
Media <i>Batezbestekoa</i>	9,50	10,00	10,00	9,83
Máximo/ <i>Maximoa</i>	10	10	10	10
Mínimo/ <i>Minimoa</i>	9	10	10	9

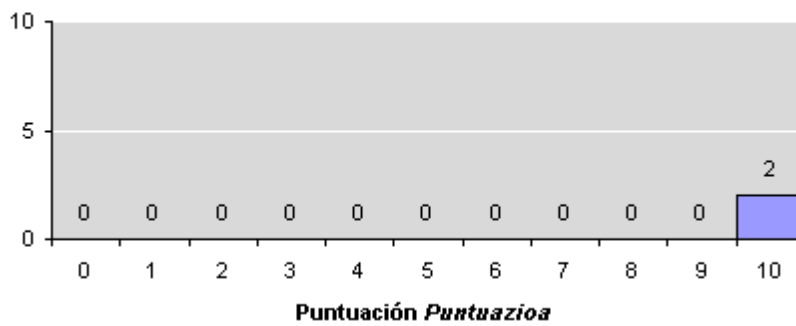


Total valores/ Guztira	2	2	2	6
------------------------	---	---	---	---

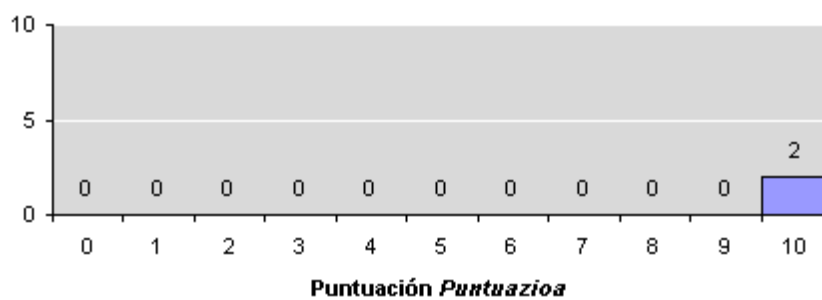
Satisfacción / Asebetetasuna



Eficacia / Eraginkortasuna



Amabilidad / Adeitasuna





Los puntos fuertes señalados en la pregunta nº 7 por las Notarías sobre “qué le ha gustado de la atención recibida” han sido: “la amabilidad, eficacia y rapidez en las atenciones a los empleados de Notaría que venimos a diario” y “todo”.


En la pregunta nº 8 sobre “qué mejorarías de la atención recibida”, las respuestas que han dado las Notarías han sido: “nada, es perfecta” y “estoy muy satisfecha con el trato y el servicio recibido”.



RESUMEN-VALORACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL
PÚBLICO, GESTORÍAS Y NOTARÍAS

R E S U M E N / L A B U R P E N A

	ENCUESTA Nº	Notas/ Notak	Notas/Notak	Notas/Notak
	<i>INKESTA ZK.</i>	Satisfacción	Eficacia	Amabilidad
		<i>Asebetetasuna</i>	<i>Eraginkortasuna</i>	<i>Adeitasuna</i>
PÚBLICO / PUBLIKOA	1	7	6	8
	2	8	9	10
	3	10	10	10
	4	8	10	10
	5	10	10	10
	6	9	9	9
	7	10	10	10
	8	10	10	10
	9	9	10	10
	10	10	10	10
	11	9	10	10
	12	10	10	10
	13	10	10	10
	14	8	8	8
	15	9	9	9
	16	10	10	10
	17	8	7	9
	18	10	10	10
	19	10	10	10
	20	8	7	9
	21	8	9	10
	22	10	10	10
	23	10	10	9
	24	10	10	10
	25	8	9	10
	26	10	10	10
	27	9	10	10
	28	10	10	10
	29	10	10	10
	30	9	9	9
	31	9	10	9
	32	8	10	10
	33	8	8	7
	34	10	9	10
	35	9	9	9
	36	9	9	9
	37	7	8	8
GESTORIA	38	9	9	9
	39	9	9	10
	40	9	9	10

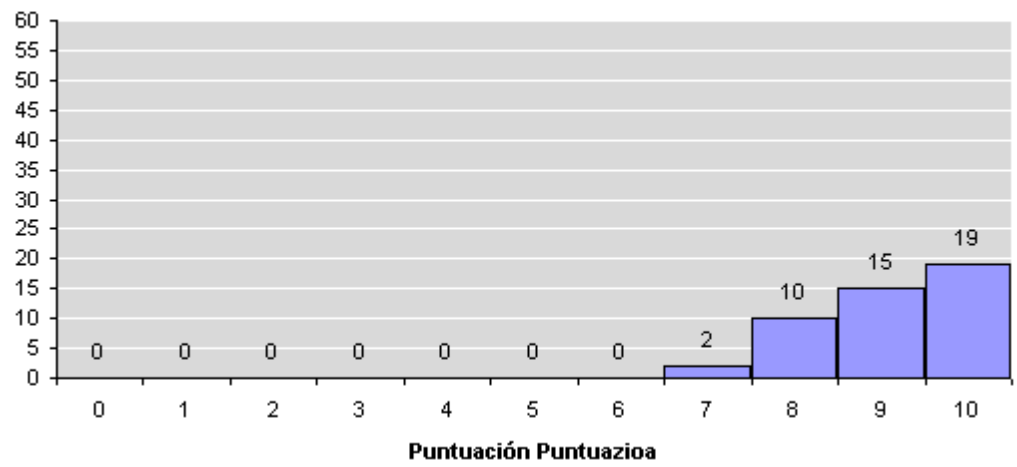
	41	10	10	10
	42	9	9	9
	43	8	8	9
	44	9	10	10
NOTARIA	45	10	10	10
	46	9	10	10

Media / Batez bestekoa	9,11	9,33	9,54
Moda	10	10	10
Máx.	10	10	10
Mín.	7	6	7
Total valores / Guztira	46	46	46

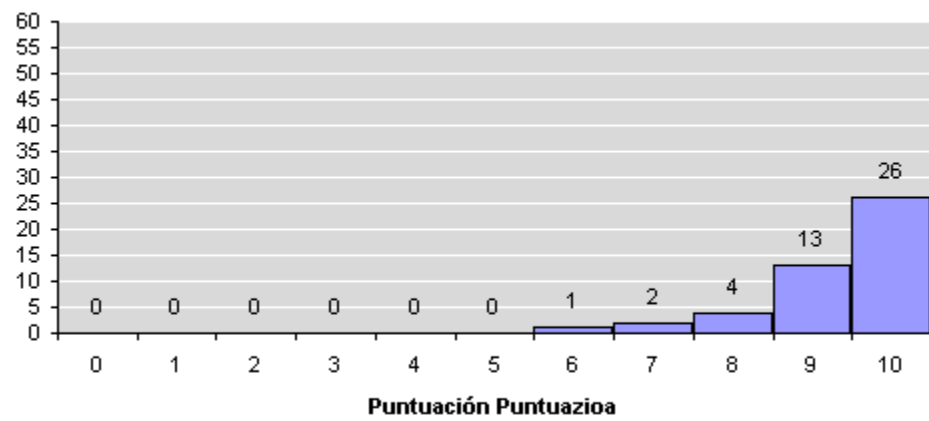
Distribución Banaketa				
Puntuación Puntuazioa	Cantidad Kopurua			
	Satisfacción Asebetetasuna	Eficacia Eraginkortasuna	Amabilidad Adeitasuna	Total Guztira
0	0	0	0	0
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	0	0	0	0
4	0	0	0	0
5	0	0	0	0
6	0	1	0	1
7	2	2	1	5
8	10	4	3	17
9	15	13	12	40
10	19	26	30	75
Media Batezbestekoa	9,11	9,33	9,54	9,33
Máximo/Maximoa	10	10	10	10
Mínimo/Minimoa	7	6	7	6
Total valores/ Guztira	46	46	46	138



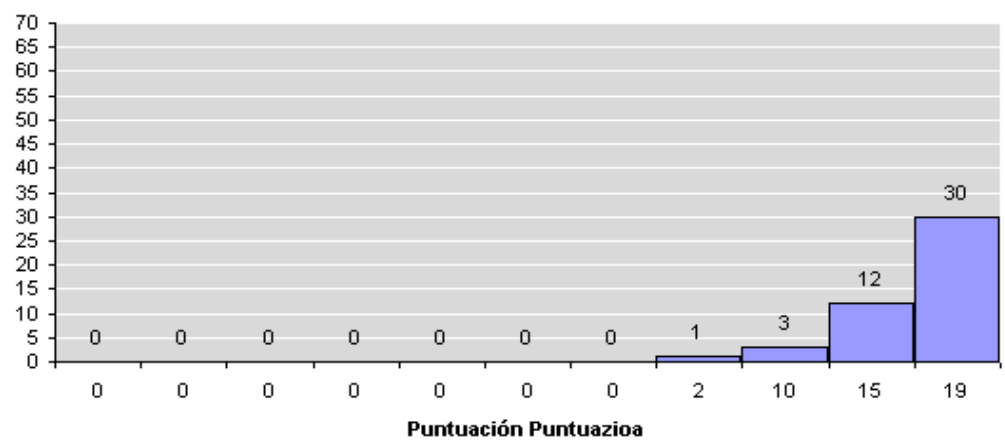
Satisfacción / Asebetetasuna



Eficacia / Eraginkortasuna



Amabilidad / Aderitasuna





Si analizamos las respuestas atendiendo a la tipología del colectivo encuestado, vemos que las notarías muestran una satisfacción y un grado de conformidad con la prestación de los servicios más elevada que las de los otros dos colectivos (público y gestorías), pudiendo venir motivado por una mayor percepción del nivel de la calidad de Servicio, por la frecuencia diaria de las relaciones, conocimiento técnico de la materia, comunicación más cercana, y ser intermediarios en la gestión con sus clientes, y no el destinatario final del recibo, como es un contribuyente.

CONCLUSIONES

El resultado de esta encuesta nos obliga a mantener nuestros puntos fuertes, y a reflexionar sobre aquellos que han obtenido una menor puntuación, lo que exige una tarea de perseverancia en la mejora de las prestaciones.

Vitoria-Gasteiz, a 31 de julio de 2013.

Moisés Guridi Ormaetxea
**JEFE DEL SERVICIO DE
GESTIÓN TRIBUTARIA**