



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

INFORME DE VALORACIÓN SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

El Servicio de Recaudación está formado de varias unidades, prestando todas ellas el servicio de atención al contribuyente, un servicio que siempre ha sido una prioridad desde nuestra voluntad y esfuerzo por ofrecer al contribuyente un servicio público de calidad.

La atención ciudadana de nuestro servicio se centra principalmente en el área de embargos, en los fraccionamientos y aplazamientos de deuda, así como en otros ámbitos de nuestra competencia que nos deriva el servicio de ASIAC por requerir un tratamiento más específico.

La atención al contribuyente en el Servicio de Recaudación, es **una atención especializada** referida en su mayor parte a los embargos practicados sobre sus bienes. El contribuyente que acude a nuestro servicio tiene deudas con la Hacienda Municipal, muchas veces se le ha practicado algún embargo y acude a nuestras oficinas para poder solucionarlo. Por lo tanto, la información facilitada y la propia naturaleza de los trámites realizados tienen un contenido sobre el cual es más complicado tener altos índices de satisfacción. Por esa misma razón, los tiempos de atención son largos, una media de 15 minutos por ciudadano y es vital que la respuesta sea clara, el ciudadano quede satisfecho con la misma y el trato correcto.

Continuando con nuestro compromiso desde el año 2010, en el cual obtuvimos la Carta de Servicios, con obtener el mayor grado de satisfacción en el ámbito de la atención ciudadana, al menos un 8, el año pasado nos propusimos mejorar en el ámbito de la claridad en las explicaciones y en la difusión de la carta de servicios.

Este año hemos reducido los servicios sobre los valorar la importancia, atendiendo a criterios de simplificación de la encuesta y focalización sobre los servicios con mayor peso.

Así, se han realizado 25 encuestas desde el 9 de julio al 3 de agosto de 2012, en el horario de atención ciudadana de 08:30 a 14:00 horas.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Teniendo en cuenta el periodo de duración, el número de contribuyentes encuestados y la diversidad de las atenciones practicadas, la encuesta se considera relevante para poder sacar conclusiones y aspectos de mejora.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Las preguntas que se han realizado en la encuesta con las siguientes:

Por favor, valore de 0 a 10, siendo 10 el mayor grado de satisfacción, las siguientes cuestiones:

1. ¿Está usted satisfecho con la atención recibida?

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

2. ¿La información recibida ha sido clara?

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

3. Valore la eficacia con que se ha resuelto el tema

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

4. ¿Cree que ha sido comprendido correctamente?

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 adecuado el tiempo de espera?

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

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



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

8. ¿Qué mejoraría de la atención recibida?

9. ¿Conoce la Carta de Servicios del Servicio de Recaudación?

SI

NO

10. Valore la importancia que le da a los servicios de Recaudación enumerados:

- Facilitar el pago de los ingresos, mediante la concesión de aplazamientos y fraccionamientos:

NADA IMPORTANTE **IMPORTANTE** **MUY IMPORTANTE**

- Informar, asesorar y atender al ciudadano de forma especializada relativa a cualquier ámbito del Servicio de Recaudación.

NADA IMPORTANTE **IMPORTANTE** **MUY IMPORTANTE**

- Contestar a las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas en el Servicio de Recaudación.

NADA IMPORTANTE **IMPORTANTE** **MUY IMPORTANTE**

- Fomentar la realización de trámites a los ciudadanos a través de la Web municipal.

NADA IMPORTANTE **IMPORTANTE** **MUY IMPORTANTE**



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Valoración en cuanto a satisfacción

Fecha		Satisfacción	Claridad de respuesta	Eficacia	Comprensión en el tema	Amabilidad	Tiempo de espera
09/07/2012	1	8	8	8	8	8	8
09/07/2012	2	7	10	8	0	10	0
10/07/2012	3	7	8	7	8	10	10
10/07/2012	4	10	10	10	10	10	10
11/07/2012	5	10	10	10	10	10	10
12/07/2012	6	8	8	7	8	9	9
16/07/2012	7	10	10	10	10	10	10
24/07/2012	8	10	10	9	9	10	10
24/07/2012	9	10	10	10	10	10	10
26/07/2012	10	7	8	5	9	9	7
26/07/2012	11	9	9	9	9	10	10
27/07/2012	12	8	10	10	10	10	10
30/07/2012	13	10	10	10	10	10	10
30/07/2012	14	6	8	8	8	9	10
30/07/2012	15	10	10	8	9	10	9
30/07/2012	16	9	9	9	9	9	9
30/07/2012	17	8	8	9	9	9	9
30/07/2012	18	8	10	7	10	10	10
30/07/2012	19	9	9	8	6	9	7
31/07/2012	20	8	8	9	10	9	10
01/08/2012	21	9	9	9	9	9	9
01/08/2012	22	8	10	10	10	10	8
02/08/2012	23	10	10	10	10	10	10
03/08/2012	24	10	10	10	10	10	9
03/08/2012	25	10	10	10	10	10	10



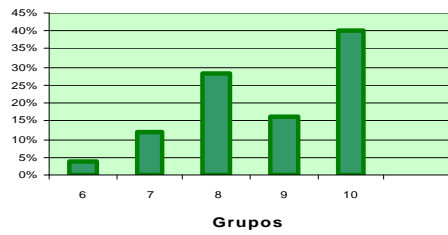
Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Número de respuestas						
Puntuación	Satisfacción	Claridad de respuesta	Eficacia	Comprensión en el tema	Amabilidad	Tiempo de espera
0	0	0	0	1	0	1
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0
5	0	0	1	0	0	0
6	1	0	0	1	0	0
7	3	0	3	0	0	2
8	7	7	5	4	1	2
9	4	4	6	7	8	6
10	10	14	10	12	16	14
Media	8,76	9,28	8,80	8,84	9,60	8,96
Moda	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Máximo	10	10	10	10	10	10
Mínimo	5	4	5	4	5	3
Total Valores	25	25	25	25	25	25

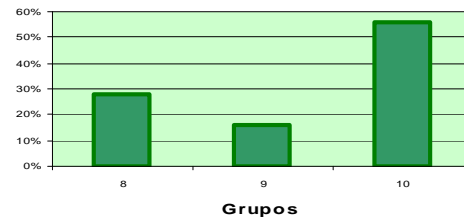


Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

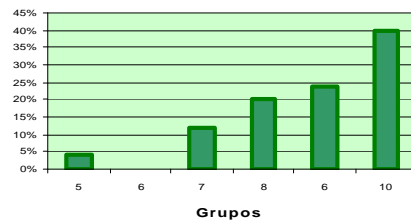
Satisfacción



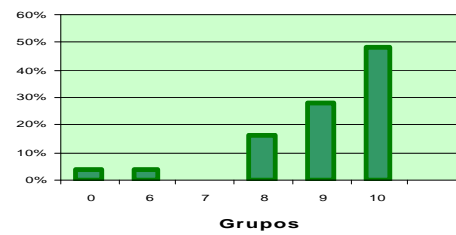
Calidad de respuesta



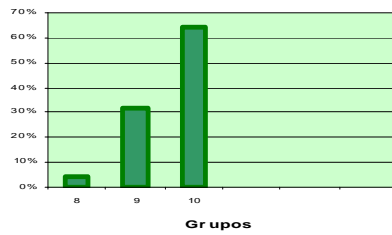
Eficacia



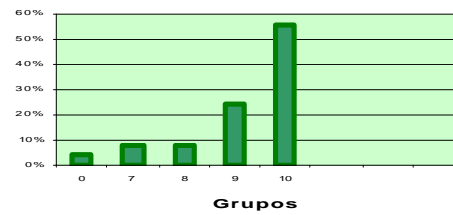
Comprensión



Amabilidad



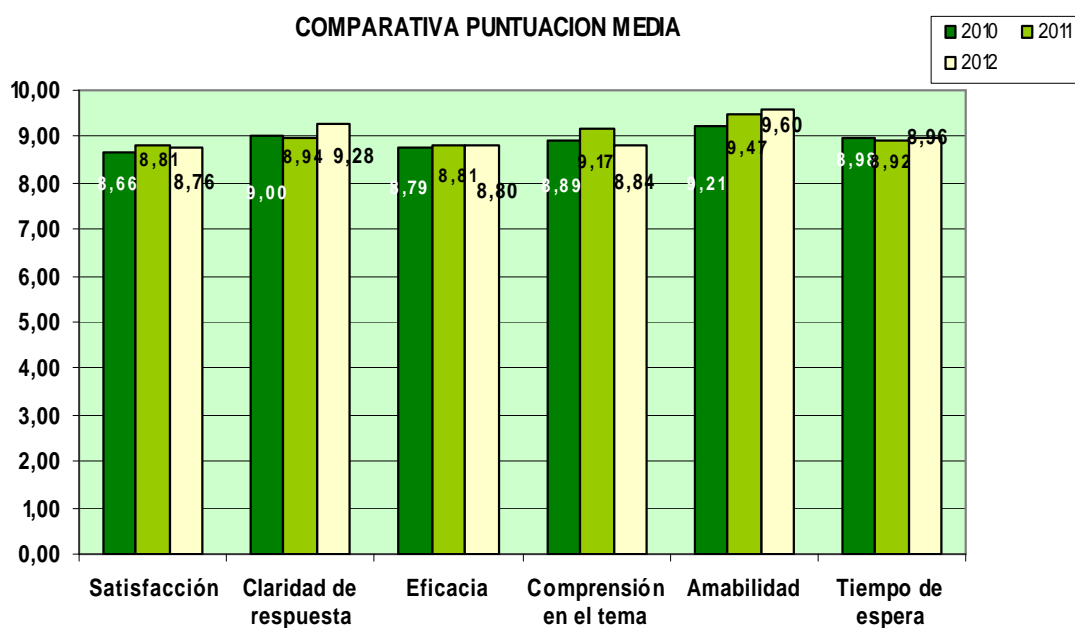
Tiempo de espera





Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

COMPARATIVA PUNTUACION MEDIA AÑO 2010/2011/2012						
	Satisfacción	Claridad de respuesta	Eficacia	Comprensión en el tema	Amabilidad	Tiempo de espera
2010	8,66	9,00	8,79	8,89	9,21	8,98
2011	8,81	8,94	8,81	9,17	9,47	8,92
2012	8,76	9,28	8,80	8,84	9,60	8,96



Comparando el año 2012 respecto de los dos anteriores, la valoración sobre el resultado obtenido es muy positiva, ya que además de que la media en todos los aspectos continua siendo muy elevada, superior a 8,5 puntos en todos los apartados, hemos **mejorado** respecto del año pasado en cuanto a claridad de respuesta, amabilidad y tiempo de espera,



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

habiéndose producido una disminución no significativa (0,06 puntos) en los apartados apartado de Satisfacción (0,05 puntos), Eficacia (0,01 punto) y Comprensión (0,33 puntos).

El objetivo que nos marcamos el año pasado, referente a la mejora en el apartado de Claridad de nuestras respuestas, se ha conseguido, mejorando respecto del año pasado en 0,34 puntos.

Es importante resaltar que el valor que más se ha repetido en todas las cuestiones planteadas es la puntuación de 10, seguidos del 9, de forma que **el 70 % de las respuestas se sitúan entre 9 y 10 puntos.**

En cuanto a la pregunta sobre cuál es el aspecto mejor valorado, se han obtenido 14 respuestas, valorándose los aspectos relativos al trato y a la eficacia.

Respecto de las mejoras planteadas, son pocos los ciudadanos que aportan ideas, ya que de las 8 respuestas obtenidas, 7 ciudadanos no mejorarían nada y uno indica como mejora la atención en euskera. Cabe indicar que la atención también se presta en euskera siempre que el ciudadano así lo exprese o se dirija a nosotros en este idioma.

Valoración de la difusión de nuestra carta de servicios

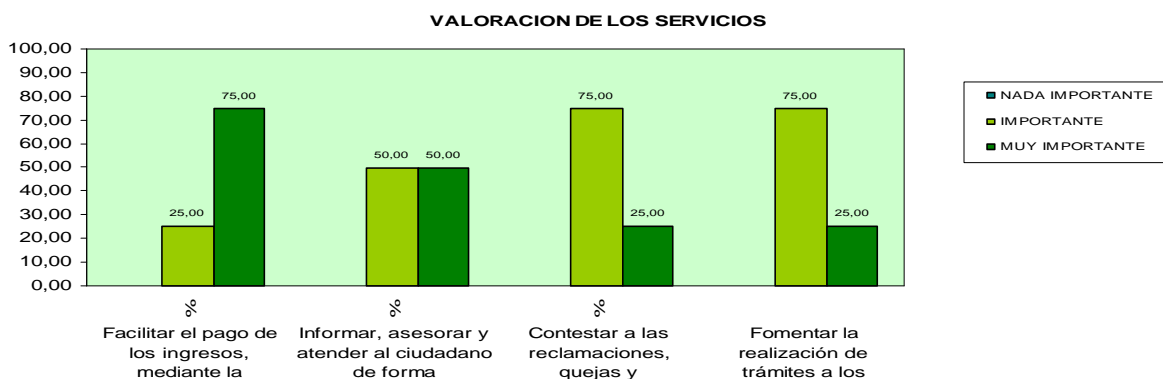
Se ha detectado que la mayoría de los ciudadanos que acuden a nuestras oficinas no conocen la carta de servicios, ya que de las 8 respuestas obtenidas, 7 declaran no conocerla.

Por tanto, no hemos conseguido mejorar en este aspecto ya que en el año 2011 el 85% de los ciudadanos encuestados no conocían los compromisos de nuestra carta de servicios y este año 2012 son el 87 %.



Valoración en cuanto a la importancia de los servicios

	Facilitar el pago de los ingresos, mediante la concesión de aplazamientos y fraccionamientos	Informar, asesorar y atender al ciudadano de forma especializada relativa a cualquier ámbito del Servicio de Recaudación	Contestar a las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas en el Servicio de Recaudación	Fomentar la realización de trámites a los ciudadanos a través de la Web municipal.
	%	%	%	%
NADA IMPORTANTE	0,00	0,00	0,00	0,00
IMPORTANTE	25,00	50,00	75,00	75,00
MUY IMPORTANTE	75,00	50,00	25,00	25,00



En cuanto a la importancia que los ciudadanos dan a nuestros servicios, el año 2013 deberemos centrar nuestros esfuerzos en facilitar el pago de los ingresos mediante la concesión de aplazamientos y fraccionamientos, mas aún teniendo en cuenta la situación de crisis económica actual.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Conclusiones:

La comparativa del año 2012 respecto de los años anteriores, ofrece muy buenos resultados, debiendo centrar nuestros esfuerzos en los siguientes puntos:

- ✓ Difundir los compromisos de nuestro Servicio reflejados en la carta de servicios
- ✓ Habilitar medidas para el pago de las deudas mediante fraccionamientos y aplazamientos.

En cualquier caso, el compromiso adquirido por el Servicio de Recaudación es mantener el nivel de satisfacción obtenido mediante el esfuerzo y la constancia en la atención al contribuyente, comprometiéndose también a la realización de encuestas de satisfacción al contribuyente de carácter anual.

En Vitoria-Gasteiz , a 14 de septiembre de 2012