

INFORME SOBRE LA IV ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN ENTRE LOS USUARIOS
DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL
CONTRIBUYENTE - 2009

Informe sobre la IV Encuesta de Satisfacción entre los Usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente

1. Introducción:

Partiendo del triple objetivo de la Carta de Servicios: informar a la ciudadanía del conjunto de servicios ofrecidos por la Oficina, apostar por la consecución de niveles cada vez mayores de calidad en la prestación de servicios tributarios a los ciudadanos y llevar a cabo la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes se decidió vincular el cumplimiento de tres de los compromisos de calidad a la realización de encuestas periódicas de satisfacción a los usuarios de la ODC.

2. Datos técnicos de la encuesta:

El enfoque metodológico utilizado ha consistido, nuevamente, en la realización de entrevistas telefónicas al 10% de los ciudadanos que durante el pasado año 2009 han planteado ante la ODC quejas, reclamaciones o sugerencias. Este 10% se ha obtenido extrayendo aleatoriamente expedientes del conjunto de los resueltos en 2009 y planteando el cuestionario que se adjunta a este apartado, y el cual fue elaborado por esta Oficina conjuntamente con la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. Así, el trabajo se ha realizado en el período comprendido entre los meses de octubre y diciembre, siendo realizadas las entrevistas por personal de la Oficina del Defensor del Contribuyente.

El cuestionario que ha sido planteado a los encuestados es el mismo que el del pasado año al objeto de mantener la continuidad de la muestra y se estructura en los mismos cuatro apartados. Recordamos que en el primero se plantean dos preguntas relativas a la forma en la que se puso en contacto con la ODC, es

decir, por un lado “cómo conoció la existencia de la Oficina” y, por otro, “cómo contactó con ella a partir del momento en que se produjo ese conocimiento”. A partir de estos datos, se pasa a la parte relativa a los aspectos relacionados con el servicio prestado por la ODC, que se estructura en tres apartados: trato recibido, calidad de la respuesta y utilidad del sistema. El tercer apartado aborda la cuestión de la satisfacción global en relación con el servicio recibido por la ODC y su actitud futura respecto a una posible nueva utilización de los servicios de la Oficina y, por último, se dedica un cuarto apartado a las preguntas referentes a la clasificación de los encuestados por edad, sexo, estudios y situación laboral.



CUESTIONARIO

Número de expediente: _____
Entrevistador: _____
Fecha realización: _____
Nº cuestionario: _____
Duración entrevista: _____ min.

Buenos días/tardes, soy _____ entrevistador/a de la Oficina del Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid. Le llamo para informarle que estamos realizando una breve encuesta entre las personas que han realizado alguna sugerencia o reclamación de carácter tributario, con el fin de conocer el grado de satisfacción con los servicios prestados por nuestra oficina. Vd. Ha sido seleccionado para participar en este estudio, ¿Le Importaría contestar unas pocas preguntas? No le quitaremos más de 5 min. (Como ya sabe, de acuerdo con la LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS, toda la información que nos facilite en este cuestionario será tratada exclusivamente con fines estadísticos no pudiendo ser utilizada de forma nominal ni facilitada a terceros).

PREGUNTAS

P1. Para empezar, dígame, por favor ¿cómo conoció la existencia de la Oficina del Defensor del Contribuyente?.

1	A través de la Página web municipal.
2	Póster-Cartel.
3	Trípticos.
4	A través de otras personas.
5	Otros.

P2. ¿Qué vía utilizó para contactar con la Oficina del Defensor del Contribuyente?.

1	Email.
2	Munimadrid.es/contactar.
3	Registro.
4	Correo postal.
5	Presencial.
6	Telefónica.

A continuación, le voy a leer una serie de aspectos relacionados con el servicio prestado por la Oficina del Defensor del Contribuyente. Vd. Tendrá que indicar la puntuación que le otorga a cada uno de ellos atendiendo a una escala de 0 a 10 en donde 0 significa que Vd. está completamente en desacuerdo y 10 significa que está completamente de acuerdo con el contenido de la frase.

P3. TRATO RECIBIDO	GRADO DE SATISFACCIÓN										
1. He sido tratado/a de manera amable y respetuosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. He sido atendido/a de un modo personalizado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. El personal que me ha atendido cuenta con la suficiente competencia y preparación técnica.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. El tiempo de respuesta ha sido adecuado (no he tenido que esperar en exceso)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

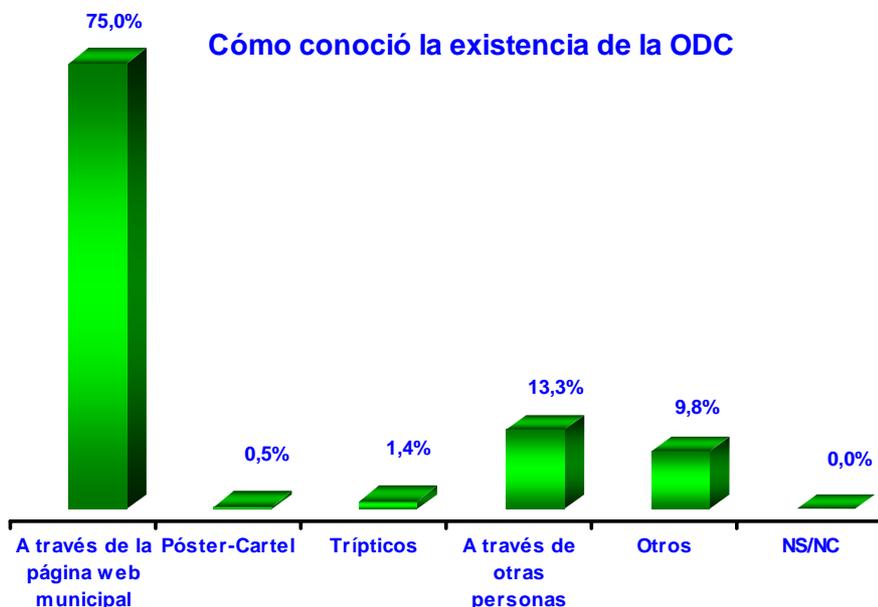
P4. CALIDAD DE LA RESPUESTA	GRADO DE SATISFACCIÓN										
1. La respuesta que he recibido ha sido clara y precisa, con un vocabulario comprensible.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. La respuesta que he recibido se ha ajustado al contenido de mi sugerencia o reclamación.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. La información proporcionada por la respuesta ha sido fiable y correcta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. La respuesta recibida ha satisfecho mis expectativas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P5. UTILIDAD DEL SISTEMA	GRADO DE SATISFACCIÓN										
1. Pienso que mi sugerencia/reclamación se ha valorado y se ha tenido en cuenta.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Siento que mi sugerencia/reclamación puede servir para mejorar el funcionamiento de la Agencia Tributaria.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Creo que la Oficina del Defensor del Contribuyente es un instrumento útil para facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Análisis de los resultados:

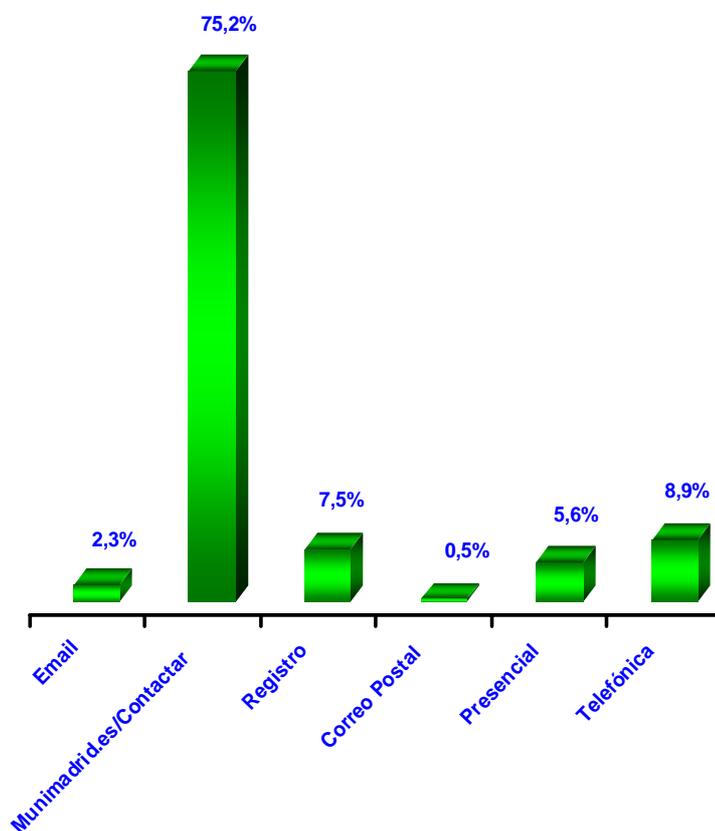
A- Conocimiento y toma de contacto con la ODC:

En cuanto a la forma “cómo conoció la existencia de la ODC” hemos de señalar que es mayoritario el porcentaje de usuarios que lo hicieron a través de la página web de la Oficina (75%), seguidos respectivamente de los apartados a través de otras personas (16,5%), otros medios (9,8%), trípticos (1,4%) y, por último, posters con un porcentaje del 0,5%. El apartado de NS/NC tiene un porcentaje del 0%.



Respecto a la forma de contacto, como no podía ser de otra manera, el porcentaje de los que lo hicieron a través de la página web municipal www.munimadrid.es/contactar (75,2%) es el mayor, seguido ya muy de lejos de los medios: telefónico (8,9%), registro, presencial, e-mail y, por último, correo postal.

Vía de contacto con la ODC



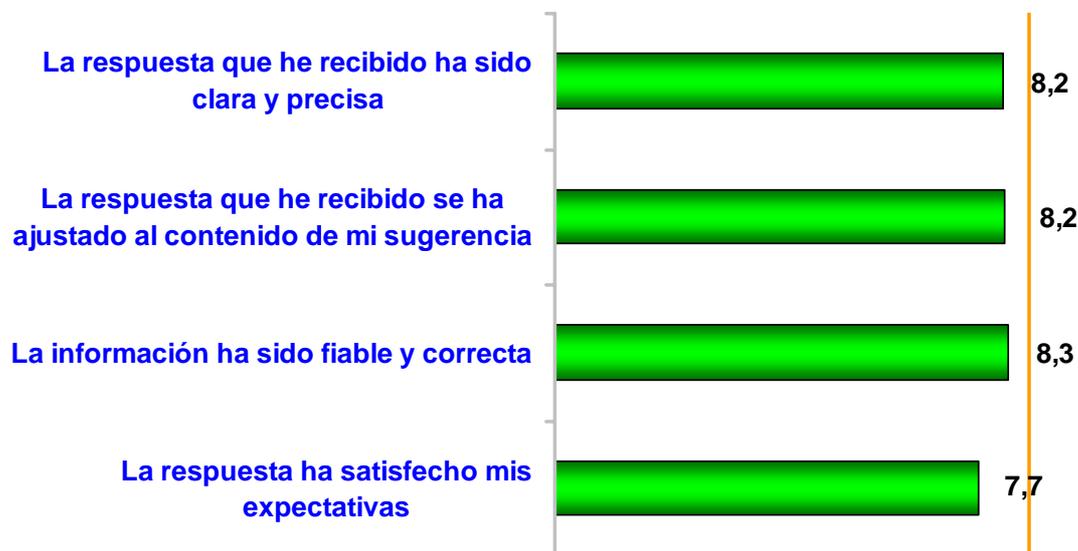
B- Servicio prestado por la ODC:

Por lo que hace referencia al segundo de los apartados relativo al servicio prestado por la ODC, éste arroja los datos más interesantes en la medida en que en el se encuentran los tres puntos a través de los que se verifica nuevamente el cumplimiento de tres de los compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios. En efecto, de los siete compromisos de calidad recogidos en la Carta, los números tres (fiabilidad), cuatro (claridad) y cinco (trato, atención y asesoramiento) se encuentran vinculados a las preguntas 4.3, 4.1 y 3, respectivamente, del cuestionario de calidad presentado anteriormente.

Respecto al primero de ellos, el compromiso tres de la Carta de Servicios que se refiere a la fiabilidad de la información proporcionada en las respuestas consistente en el estudio previo al envío de las respuestas de la totalidad de los extremos planteados en la queja, se ha planteado mediante la pregunta 4.3 del cuestionario de calidad, redactada como: “La información proporcionada por la respuesta ha sido fiable y correcta” a la que los contribuyentes encuestados han otorgado una un nota media de 8,3.

En el segundo de los compromisos, referente a la claridad de la respuesta, es decir, que el lenguaje empleado en las contestaciones sea claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de la calidad técnica de la misma, al tiempo que se indica al reclamante la posibilidad de solicitar todas las aclaraciones posteriores que precise. Para dicha medición se ha utilizado la pregunta “La respuesta que he recibido ha sido clara y precisa, con un vocabulario comprensible” que ha obtenido una puntuación media de 8,2.

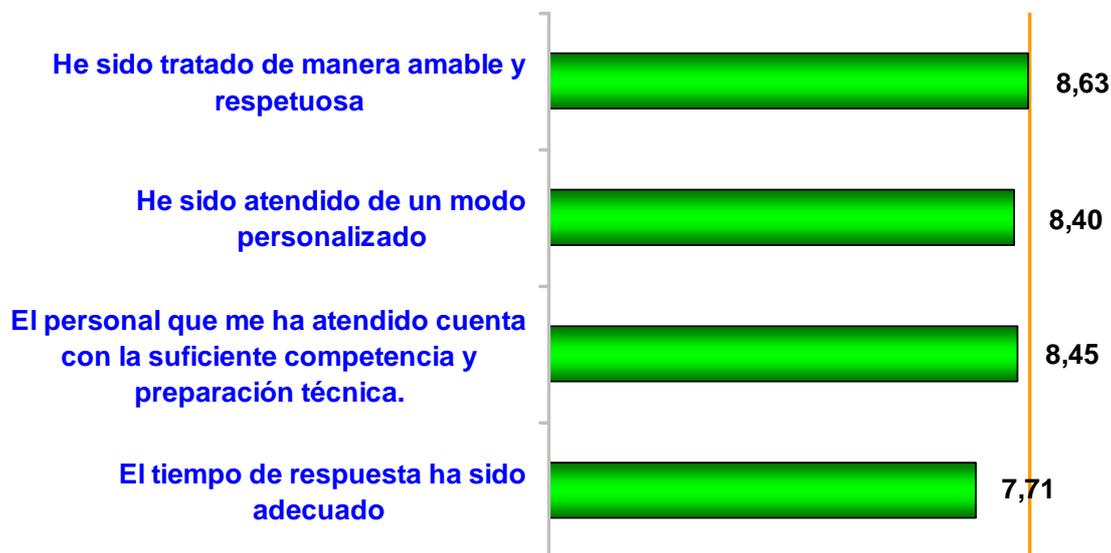
Calidad de la Respuesta



8,67 puntuación global

Por último, el compromiso relativo al trato, atención y asesoramiento adecuados, por el que se verifica que el usuario ha sido atendido de forma clara y precisa, con un trato amable y cortés, una atención personalizada e individualizada, dando respuesta a todas las consultas realizadas, fue abordado a través de las preguntas recogidas en el número 3 del cuestionario, apartado en el que se respondía a las cuestiones “He sido tratado de forma amable y respetuosa”, “He sido atendido de un modo personalizado”, “El personal que me ha atendido cuenta con la suficiente competencia y preparación técnica” y “El tiempo de respuesta ha sido adecuado”, en las que la nota media que se ha obtenido ha sido un 8,29.

Trato recibido

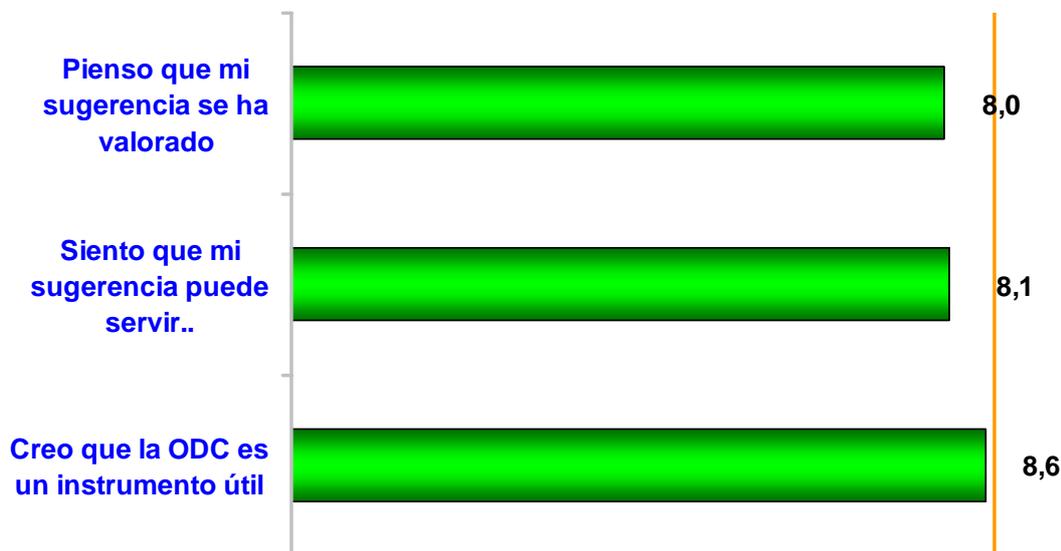


8,67 puntuación global

Si calculamos la media de las preguntas vinculadas a los compromisos de la Carta de Servicios los contribuyentes encuestados nos otorgan una puntuación de 8,26. De esta forma, el grado de satisfacción que esperábamos que se concediera a nuestro servicio (compromiso nº 7), y que lo habíamos fijado en un 8 en una escala de 0 a 10 ha sido alcanzado.

A continuación reflejamos los datos obtenidos en el apartado de utilidad del sistema, en el que cabe subrayar la puntuación obtenida en el apartado de utilidad de la ODC, en la que hemos obtenido una nota de 8,6 lo que da una clara idea de la percepción que tienen los contribuyentes que han acudido a la Oficina.

Utilidad del sistema



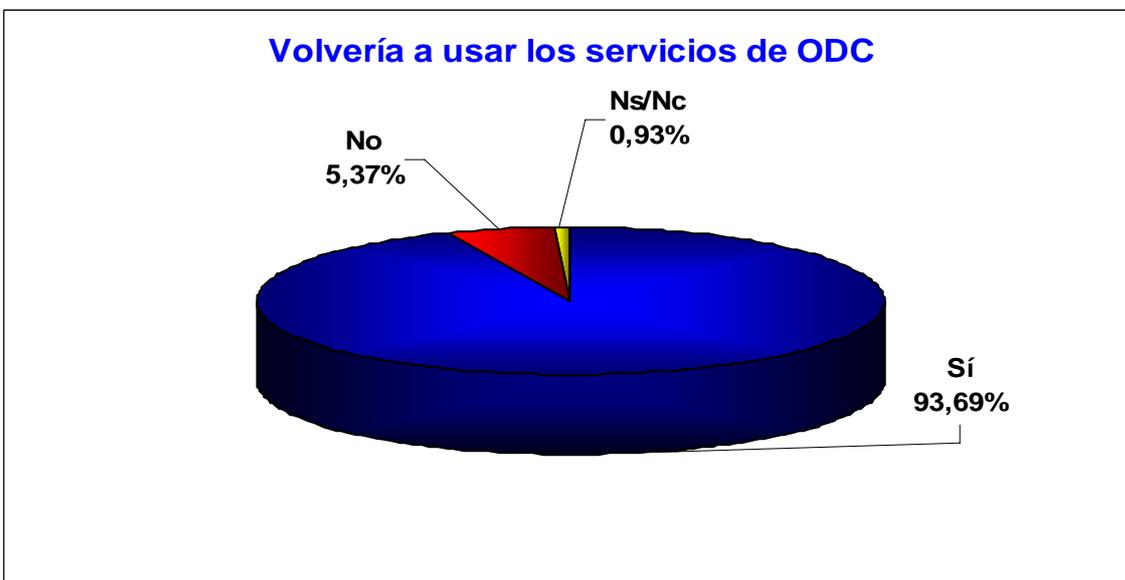
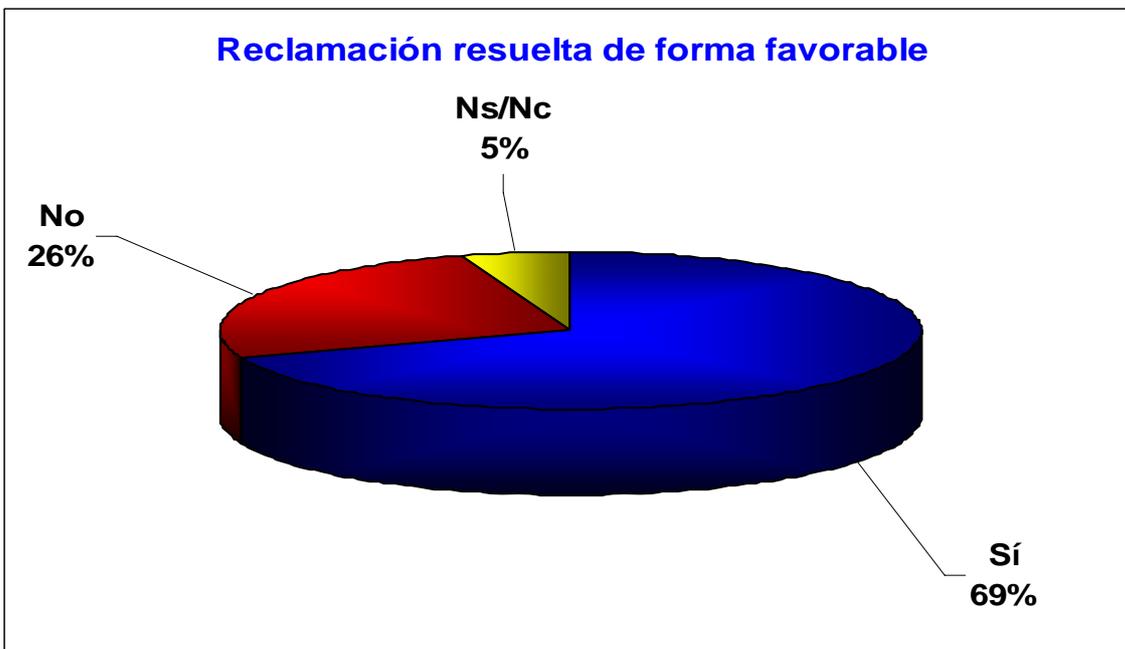
8,67 puntuación global

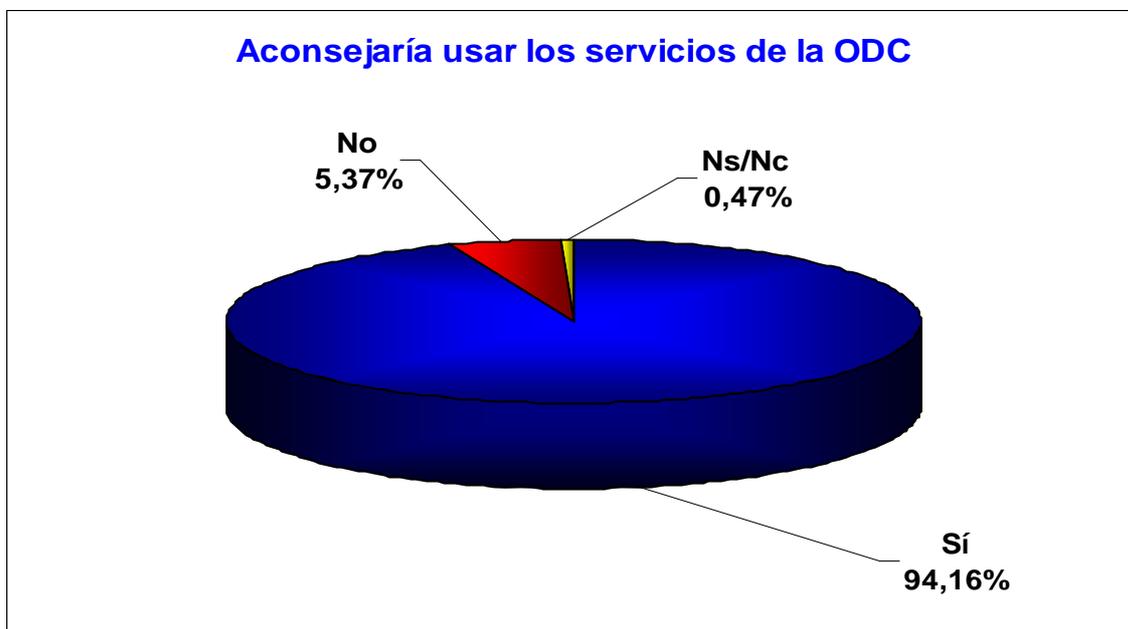
C-Satisfacción global con la ODC:

Respecto al tercer apartado relativo a la satisfacción global en relación con el servicio recibido por la ODC y su actitud futura respecto a una nueva posible utilización de los servicios de la ODC, las opciones que se ofrecían en este caso al entrevistado eran diferentes puesto que no había una escala como en los casos anteriores sino las opciones “SI”, “NO” o “NS/NC”, excepto en la relativa a la pregunta del grado de satisfacción global otorgado a la atención recibida en la ODC en el que había una escala de 0 a 10.

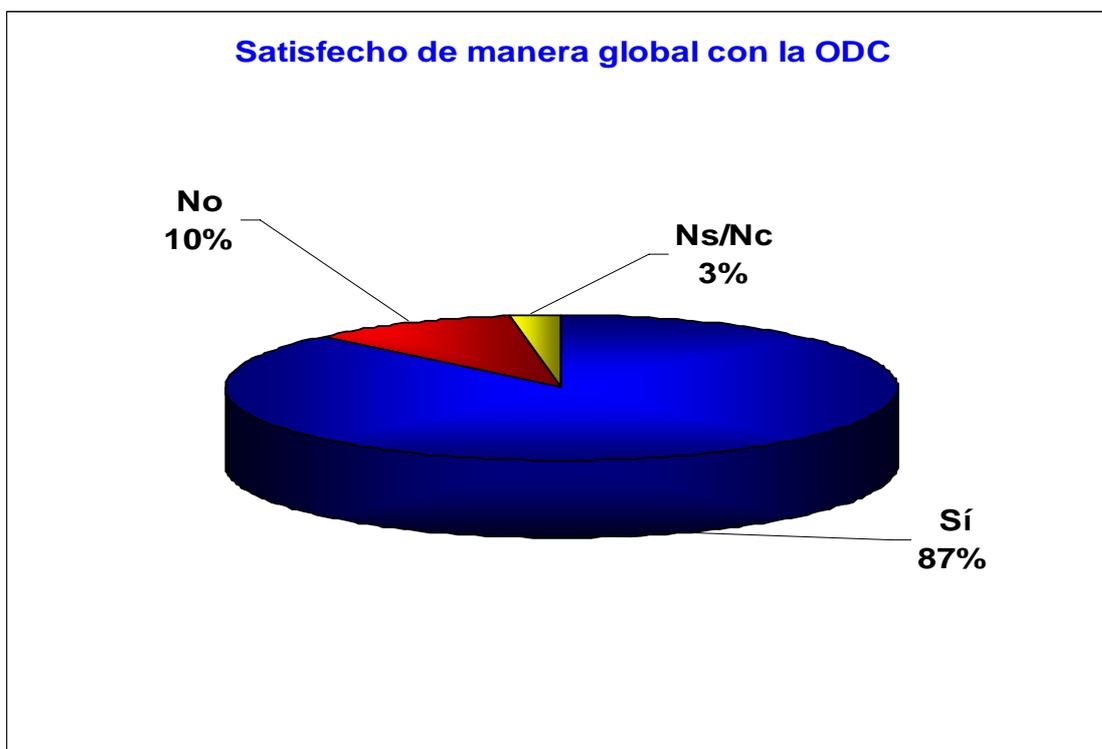
En este apartado las valoraciones que se han obtenido son muy positivas, entre las que cabe señalar los porcentajes de intención de volver a utilizar los servicios de la ODC así como los obtenidos en la pregunta “aconsejaría utilizar

los servicios de la Oficina a personas de su entorno” cuya media es muy cercana al 100% como el pasado año.





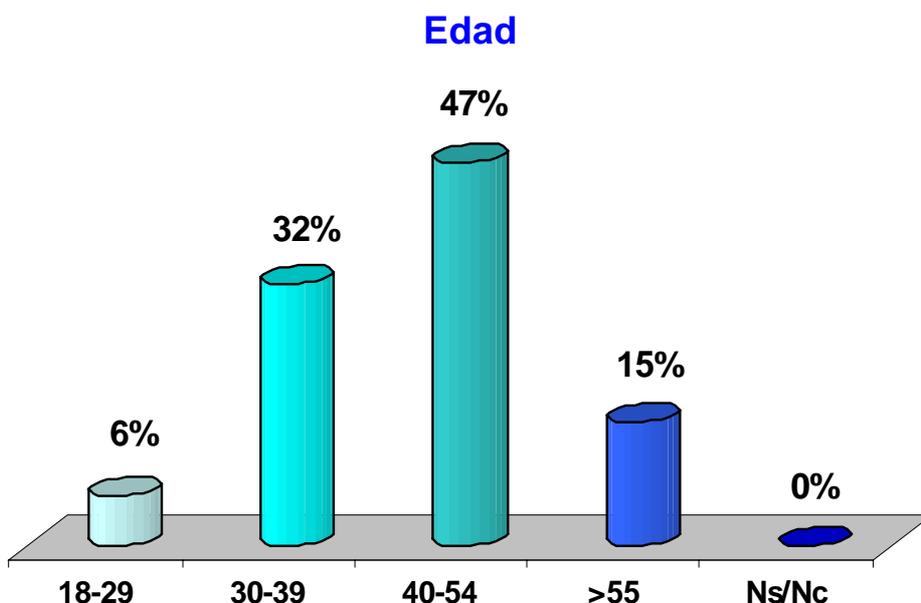
También debemos subrayar el dato obtenido en satisfacción global con la ODC, en la que hemos obtenido un porcentaje del 87%.

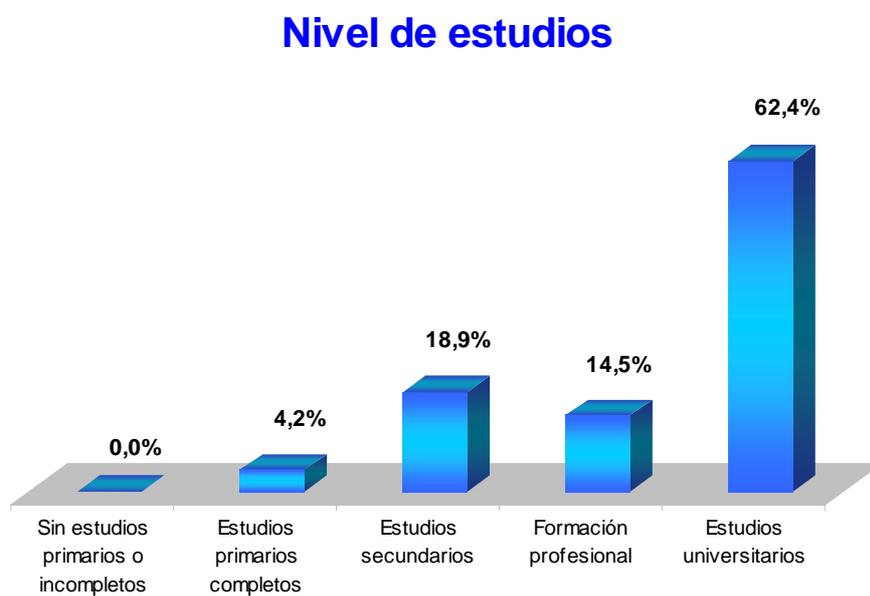
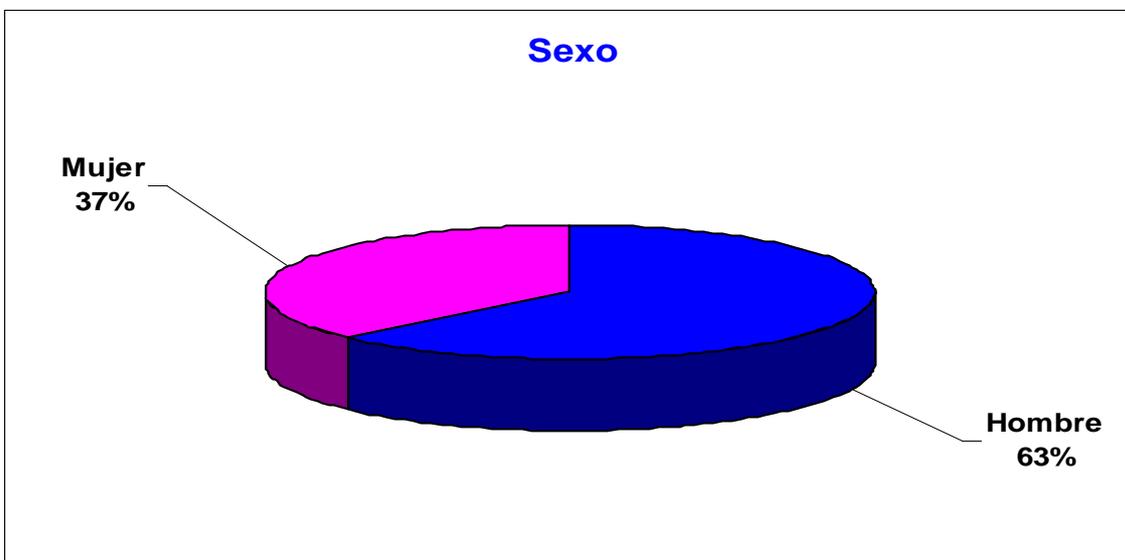


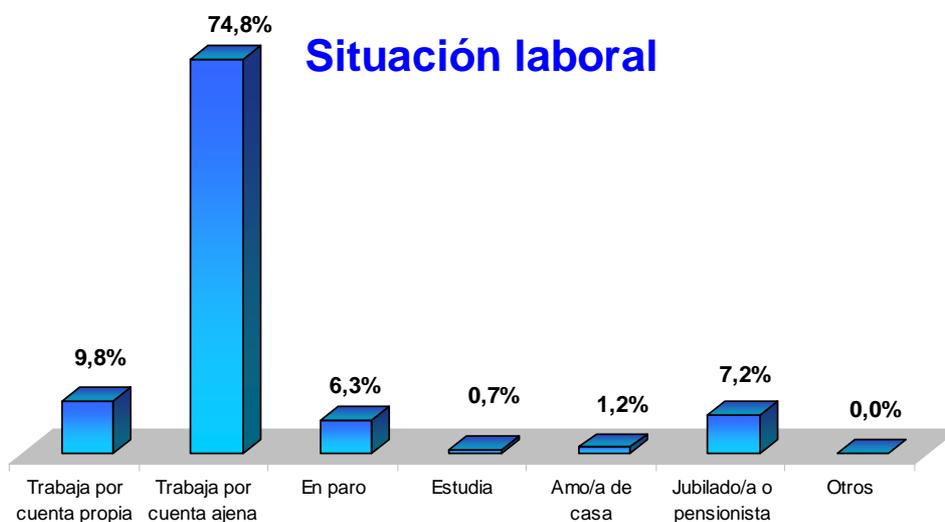
Por último, la valoración que de forma global se otorga a la atención recibida alcanza una cifra también muy alta, 8,67. Esta media se encuentra reflejada en las gráficas correspondientes al bloque 2 de cuestiones mediante una línea de color naranja, lo que permite visualizar una ponderación de los resultados obtenidos a cualquiera que lea esta Memoria.

D- Preguntas de clasificación:

Por último, en lo referente a las preguntas de clasificación relativas a la edad, sexo, nivel de estudios y situación laboral, hay que indicar que de ellas se obtiene un perfil mayoritario de usuario de la Oficina: varón con una edad comprendida entre los 30 y los 54 años, con un nivel de estudios superiores o universitarios y que, a su vez, es mayoritariamente un trabajador por cuenta ajena.





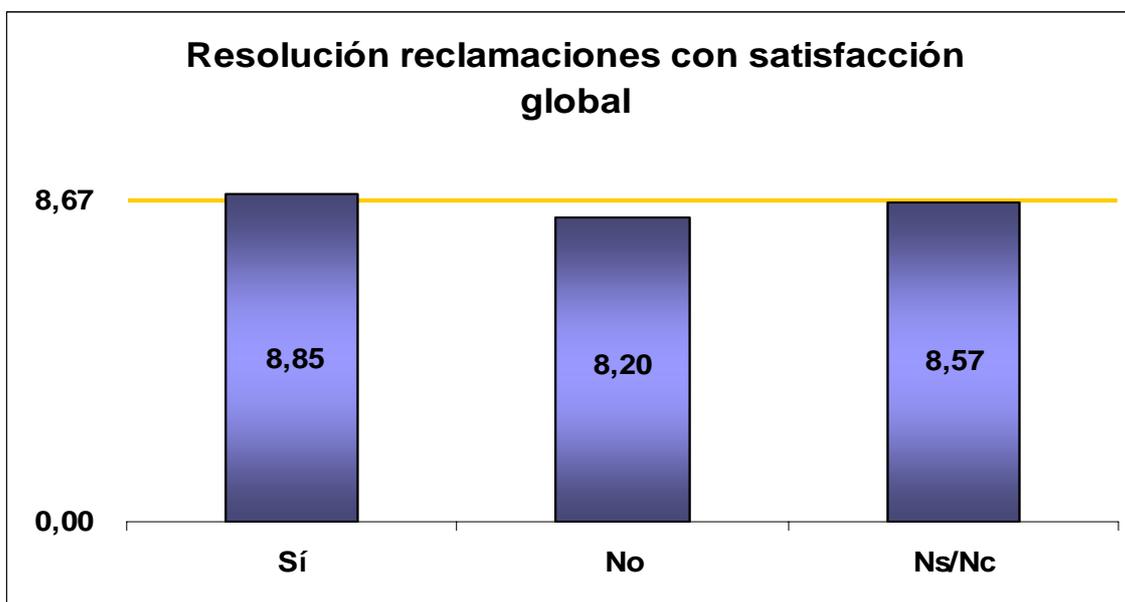


E- Otras conclusiones:

Hasta aquí, se ha expuesto lo que son los datos obtenidos de las encuestas expresados en porcentajes. Sin embargo, desde esta Oficina se ha considerado conveniente continuar con la labor de investigación acerca de una serie de aspectos como podían ser la relación entre el nivel de estudios del usuario y la calificación global otorgada o entre este último aspecto y el carácter satisfactorio o no de la respuesta que se le otorgó a la queja o reclamación planteada.

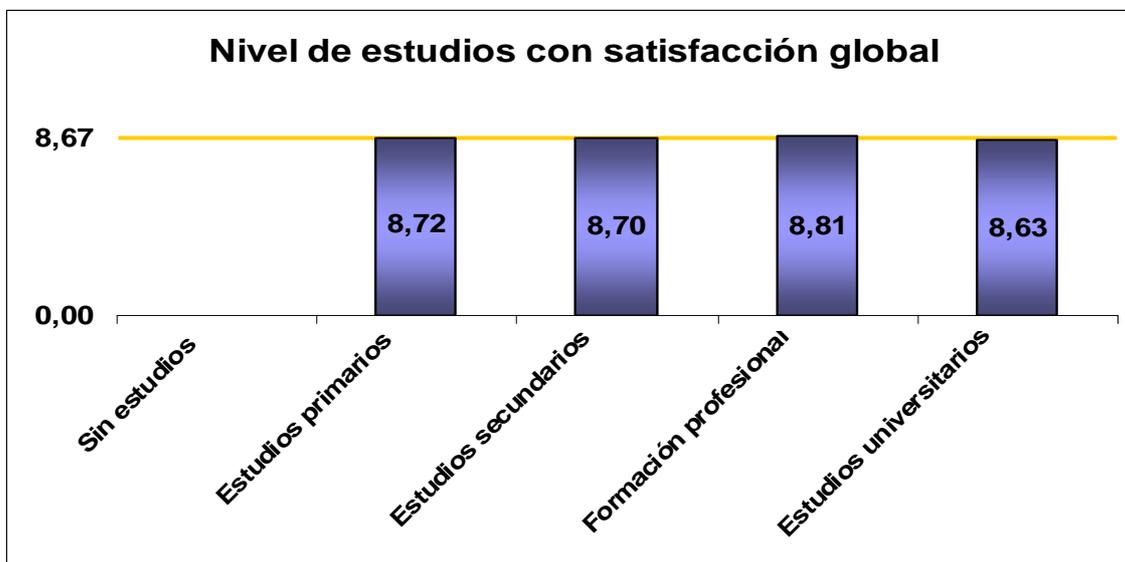
De acuerdo con ello, hemos procedido a analizar, en primer lugar, la relación entre la calificación global otorgada en la pregunta número 10 y la resolución favorable o no de la reclamación (pregunta 6). En esta cuestión hemos obtenido un resultado previsible consistente en que aquellos que han visto su reclamación resuelta favorablemente son los que nos dan un porcentaje mas alto de calificación global, puesto que nos puntúan con un 8,85 aunque, al

mismo tiempo se repite el hecho de que la calificación global otorgada por los que respondieron ns/nc a esta cuestión es superior a la de aquellos cuya reclamación no se resolvió favorablemente. Parece claro que, a la hora de calificarnos, aquellos que han optado por la opción del ns/nc son mas que los que han visto resuelta desfavorablemente su reclamación, en los que probablemente ha incidido más esta cuestión.



El segundo de los puntos que también nos ha parecido interesante verificar ha sido el de la relación entre el nivel de estudios y la calificación global otorgada.

En esta cuestión, destaca el hecho de que, a diferencia de años anteriores en los que el porcentaje más alto de valoración nos lo otorgaban los usuarios sin estudios en comparación con el recibido por parte de personas con un nivel académico más elevado, este año se ha conseguido incrementar nuestra valoración entre estos últimos. Por otra parte, se han obtenido unas cifras mucho más equilibradas entre los grupos entrevistados, ya que todos ellos se sitúan en el intervalo 8,5-9, aunque en este último año se ha constatado el incremento de ciudadanos con estudios universitarios o formación profesional que han acudido a la Oficina, al tiempo que ha descendido el porcentaje de personas sin estudios que del 4% del año anterior han pasado al 0 de este año 2009.



Como tercer punto abordado, está el relativo a la relación entre la calificación global otorgada y la consideración de la ODC como un instrumento útil para facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (pregunta 5.3 del cuestionario). Aquí los resultados obtenidos muestran una

clara mejora, ya que han desaparecido calificaciones de utilidad inferiores a 5,75, al tiempo que se observa una correlación más lógica que en años anteriores entre utilidad y calificación global, que va ascendiendo, tal como se observa en los siguientes gráficos, de una forma mucho más homogénea hasta situarse en niveles próximo a 9.

