

“Estudio de Cliente Misterioso sobre las gestiones del T.R.U y la Tarjeta Azul”



Diciembre 2009

I. METODOLOGÍA



Ficha Técnica T.R.U.

Universo	Sujetos pasivos de la obligación tributaria objeto del estudio
Tamaño Muestral	<ul style="list-style-type: none">• Observación y análisis de la página Web munimadrid.es mediante una domiciliación por Internet y un pago de un impuesto con una tarjeta de crédito o débito• Observación y análisis de la información recibida a través del servicio telefónico 010 mediante dos llamadas para quien ha recibido la carta y quiere pagar y dos llamada para quien no la ha recibido y solicita información• Observación y análisis de la información recibida en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid mediante dos visitas para quien ha recibido la carta y quiere pagar y dos visitas para quien no la ha recibido y solicita información
Fecha de realización	Mes de noviembre de 2009
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

II. PRINCIPALES CONCLUSIONES T.R.U



PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL (T.R.U.)

✓ No hay homogeneidad en la información proporcionada. Se detecta un caso en que el agente presta una atención deficiente demostrando desinterés en hacer la gestión del pago del tributo. En el resto de casos se observa buena predisposición por parte los agentes, aunque aún así se detecta que en una ocasión falta de formación al no poder introducir correctamente el identificador.

✓ En general, la información ofrecida es correcta pero no espontánea, siendo el observador quien tiene que sugerirla para que sea ofrecida, como en el caso de la domiciliación o fraccionamiento del pago.

✓ A la hora de proceder al pago, la seguridad que ofrece el sistema en las OAC es la misma que la que se pueda hacer en otra operación con tarjeta de crédito/débito de cualquier comercio.

PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (T.R.U.)

- ✓ *La información ofrecida es más sólida, respondiendo los operadores telefónicos a cualquier duda planteada con seguridad. En este canal se observa un mejor trato y disponibilidad por parte de los agentes que en el presencial.*

- ✓ *Al igual que ocurría en el caso del canal presencial es difícil que de manera espontánea se ofrezca información sobre domiciliación o fraccionamiento del pago.*

- ✓ *El proceso de pago del tributo por el canal telefónico se percibe algo largo, en torno a seis minutos, ya que la grabación obliga a repetir, al menos en dos ocasiones, los datos personales del sujeto pasivo del tributo.*

- ✓ *De todos los canales, el telefónico es el que ofrece mayor seguridad a la hora de proceder al pago al advertir el agente telefónico que se va a grabar todo el proceso.*

PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA INFORMACIÓN TELEMÁTICA (T.R.U.)

- ✓ *Desde la página de inicio, aparece la posibilidad del pago del tributo en periodo voluntario y ejecutivo. Sin embargo, si se introduce en el buscador el texto “Tasa de residuos”, éste redirecciona a una página con noticias relacionadas, pero en la que la posibilidad del pago aparece en el cuarto lugar, teniendo que hacer “scroll” para llegar a ella.*
- ✓ *La información que hay en munimadrid.es sobre el pago fraccionado con bonificación es correcto aunque quizás debería aclarar que es válido a partir de 2010.*
- ✓ *Sin embargo, el usuario en la mayoría de los casos, no percibe que se pueda realizar el fraccionamiento a través del apartado de domiciliación bancaria modalidad “fraccionamiento” ya que se esta posibilidad se encuentra en “Sistema Especial de Pago” concepto o terminología demasiado técnico que hace irreconocible esta posibilidad y que por tanto impide que el internauta acceda a él. Mientras que si se busca directamente el vocablo “fraccionamiento”, la Web ofrece sólo la posibilidad de fraccionar la tasa por aprovechamiento del dominio público local con paso de vehículos.*
- ✓ *Hay posibilidad de domiciliar el pago a través de la página Web. Aunque se detecta un pequeño fallo a la hora de indicar los pasos para proceder a hacerlo.*
- ✓ *En el caso del pago a través del canal telemático en ningún momento se informa sobre la seguridad de la operación.*

III. METODOLOGÍA



Ficha Técnica Tarjeta Azul

Universo	<p>Empadronados en el municipio de Madrid que pertenecen a una a las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mayores de sesenta y cinco años.- Pensionistas por razón de edad, gran invalidez o invalidez permanente.- Cónyuge o pareja de hecho de beneficiarios englobados en las dos categorías anteriores.- Personas con discapacidad (grado de minusvalía del 33% o superior), mayor o menor de 18 años.- Personas valoradas como dependientes, en cualquiera de sus grados. <p>No percibir por ingresos totales individuales, de acuerdo con la información que obre en poder de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en el momento de la solicitud, una cantidad superior al Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM)</p>
Tamaño Muestral	<ul style="list-style-type: none">✓ Observación de la página Web valorando la facilidad de obtención de información y claridad de la misma, por un usuario con un nivel medio de conocimientos informáticos✓ Observación y análisis de la información recibida a través del servicio 010 mediante: dos llamadas solicitando información, una por una persona mayor de 65 años y otra por un discapacitado✓ Observación y análisis de la información recibida en las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid mediante dos visitas para hacer la gestión (una por una persona mayor de 65 años y otra por un discapacitado) de la solicitud de Tarjeta Azul y en el resto de oficinas una visita a cada una solicitando información
Fecha de realización	Mes de noviembre de 2009
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

IV. PRINCIPALES CONCLUSIONES Tarjeta Azul



PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL (Tarjeta Azul)

- ✓ *La información ofrecida es irregular hay agentes que han dado una información completa y rigurosa pero otros, sin embargo, no alcanzan ese nivel de conocimiento lo que produce una situación de incertidumbre ya que dependiendo a la Oficina a la que se acuda o el agente que atienda, se obtendrá una información valiosa o no.*
- ✓ *Se aprecian sustanciales diferencias en la atención al observador si se trata de pedir información únicamente o si se trata de solicitar la tarjeta. En el primer caso, en términos generales la información ofrecida es más superficial y prestada con poco interés, mientras que si se trata de solicitarla, el agente suele ser más exhaustivo en las explicaciones dadas.*
- ✓ *Salvo alguna excepción el trato dado por los distintos agentes consultados ha sido correcto.*
- ✓ *Se han detectado problemas con los equipos informáticos a la hora de realizar los trámites para solicitar la tarjeta.*
- ✓ *Cuando se hace la observación para solicitar la tarjeta no se explican los requisitos necesarios para su concesión, presuponiendo que el observador que la solicita los conoce.*
- ✓ *La respuesta, concediendo o denegando la concesión de la tarjeta, es rápida.*
- ✓ *Cuando se solicita simplemente información, los agentes suelen recalcar los requisitos económicos para conseguir la tarjeta.*

PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (Tarjeta Azul)

- ✓ *Divergencias en la cantidad y calidad de información facilitada. Hay quien da una información rápida y completa y otros que tardan más porque necesitan consultar una base informática.*
- ✓ *Como en los otros casos, no se proporciona información de forma espontánea, los observadores tienen que ir preguntando diversos aspectos que de no hacerlo, se quedarían sin ser explicados.*
- ✓ *El trato recibido por los observadores fue en todo momento cordial y respetuoso.*
- ✓ *En este caso, ninguno de los agentes ha tenido la suficiente proactividad para ofrecer concertar una cita previa para que el solicitante pudiese hacer la gestión en una OAC.*
- ✓ *La información ha sido transmitida con seguridad, respondiendo el agente a todas las dudas que le planteaba el observador con decisión salvo en una ocasión en la que el operador telefónico retuvo al aparato al observador para aclarar una duda con otro compañero por línea interna.*

PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA INFORMACIÓN TELEMÁTICA (Tarjeta Azul)

- ✓ *El link a la gestión no aparece directamente en la página de inicio. Pero si se escribe en el buscador “Tarjeta Azul”, éste conduce a una página de resultados relacionadas con esta temática, en la que el primer resultado informa de manera detallada de los requisitos necesarios para obtenerla.*

- ✓ *La búsqueda de información a través de la página Web munimadrid.es es sencilla. El internauta accede a una información muy completa de forma rápida y clara.*