



Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública Oficina del Defensor del Contribuyente

16. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENTRE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

16.1. Introducción:

El presente capítulo de la Memoria que ahora presentamos supone la continuación de lo expuesto en el apartado relativo a la Carta de Servicios. En efecto, partiendo del triple objetivo que en la introducción de la Carta de Servicios se ha asignado a la misma, es decir, 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.

16.2 Datos técnicos de la encuesta:

El enfoque metodológico utilizado ha consistido en la realización de entrevistas telefónicas al 10% de los ciudadanos que durante el pasado año 2006 han planteado ante la ODC quejas, reclamaciones o sugerencias. Este 10% se ha obtenido extrayendo aleatoriamente expedientes del conjunto de los resueltos el pasado año 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. El motivo por el cual en este primer año la muestra se ha limitado al 10% ha sido debido al carácter inicial del sistema así como a la limitación, tanto de tiempo como de medios humanos, con los que se ha abordado. Así, el trabajo se ha realizado en el período comprendido entre los meses de octubre y



Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública Oficina del Defensor del Contribuyente

diciembre, siendo realizadas las entrevistas por personal de la Oficina del Defensor del Contribuyente.

El cuestionario que ha sido planteado a los encuestados se estructura en cuatro apartados. 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.



Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
Oficina del Defensor del Contribuyente



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



madrid

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública Oficina del Defensor del Contribuyente



madrid

Ahora, le voy a hacer una serie de preguntas a la que tendrá que contestar con un "Sí", "No" o "No sabe/No contesta".

P6. ¿Su reclamación se ha resuelto de manera favorable?

1. Sí 2. No 3. Ns/Nc.

P7. ¿Volvería a utilizar los Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente en otra ocasión.?

1. Sí 2. No 3. Ns/Nc.

P8. ¿Aconsejaría Vd. a las personas de su entorno que utilizaran estos servicios?

1. Sí 2. No 3. Ns/Nc.

P9. ¿Ha quedado satisfecho/a de manera global con la actuación de la Oficina del Defensor del Contribuyente?

1. Sí 2. No 3. Ns/Nc.

P10. ¿Qué puntuación global otorgaría a la atención que ha recibido desde la Oficina del Defensor del Contribuyente? (escala 0 a 10)

GRADO DE SATISFACCIÓN										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Finalizado ya el cuestionario, desearía recoger unos breves datos sobre Vd.

PREGUNTAS DE CLASIFICACIÓN

C1. ¿Cuál es su edad por favor?

1. 18-29
2. 30-39
3. 40-54
4. 55 o más años

C2. Sexo (anotar sin preguntar)

1. Hombre 2. Mujer

C3. Nivel de estudios alcanzado

1. Sin estudios o Estudios primarios incompletos.
2. Estudios primarios completos.
3. Estudios secundarios.
4. Formación profesional.
5. Estudios superiores universitarios.

C4. ¿Cuál es su situación laboral?

1. Trabaja por cuenta propia.
2. Trabaja por cuenta ajena.
3. En paro.
4. Estudia.
5. Amo/a de casa.
6. Jubilado/a o pensionista.
7. Otros.

Nombre: _____ Teléfono: _____ (sólo para controlar la veracidad de la entrevista)

Muchas gracias, hemos terminado

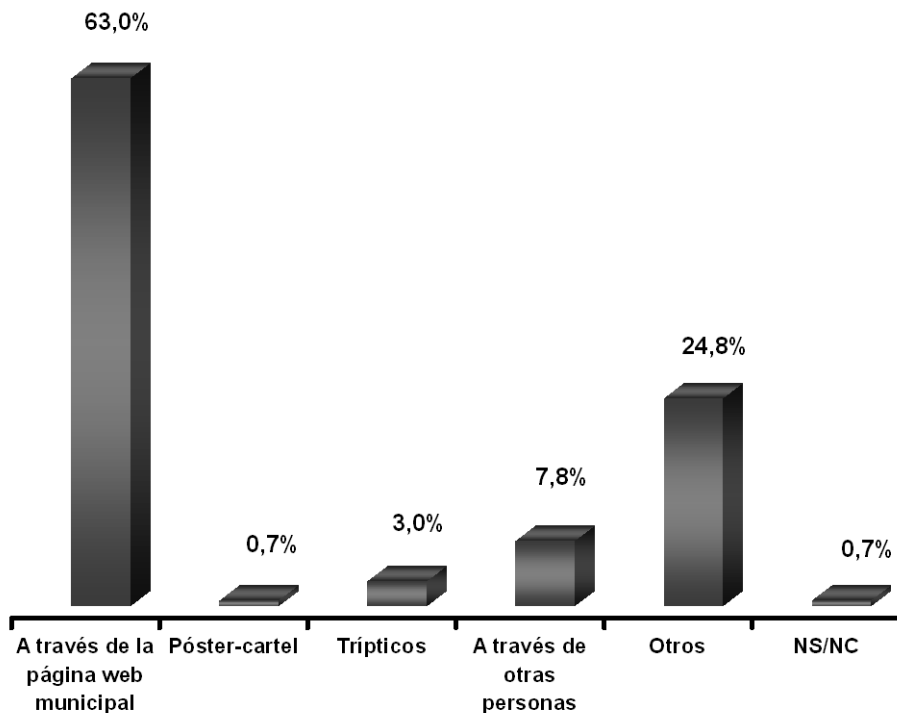
ENTREVISTADOR: _____ SUPERVISOR: _____

16.3 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 (63%), seguidos respectivamente de los apartados otros medios (24,8%), a través de otras personas (7,8%), trípticos (3%) y, por último, posters (0,7%) con un porcentaje de ns/nc de un 0,7%.

Cómo conoció la existencia de la ODC

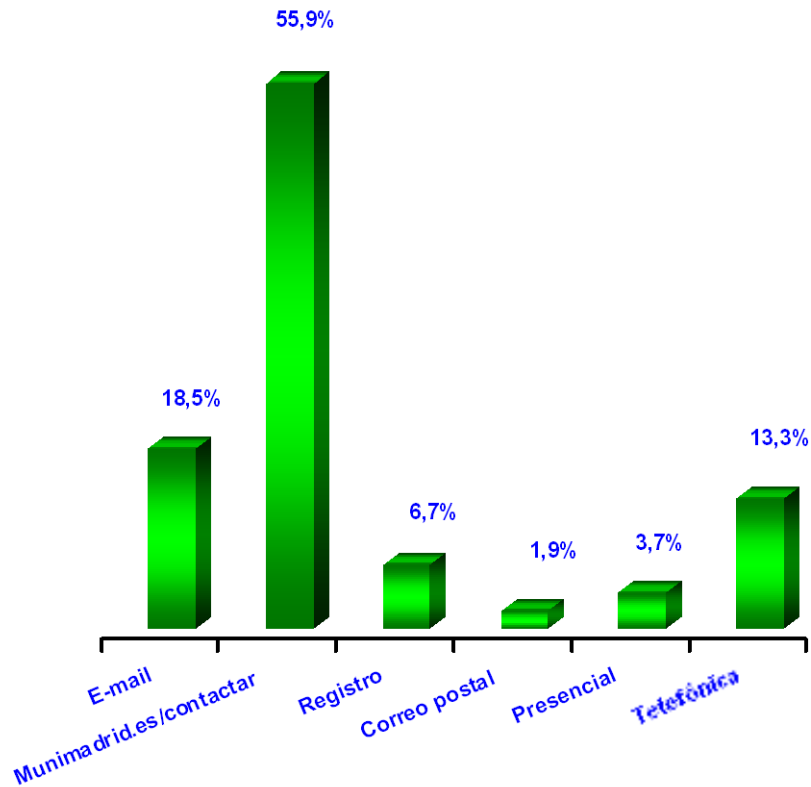




Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública Oficina del Defensor del Contribuyente

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 (55,9%) es el mayor, seguido ya muy de lejos de los medios: e-mail (18,5 %), telefónica, registro, presencial y, por último, correo postal.

Vía de contacto con la ODC





Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública Oficina del Defensor del Contribuyente

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 el cumplimiento de tres de los compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios. En efecto, de los seis 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.

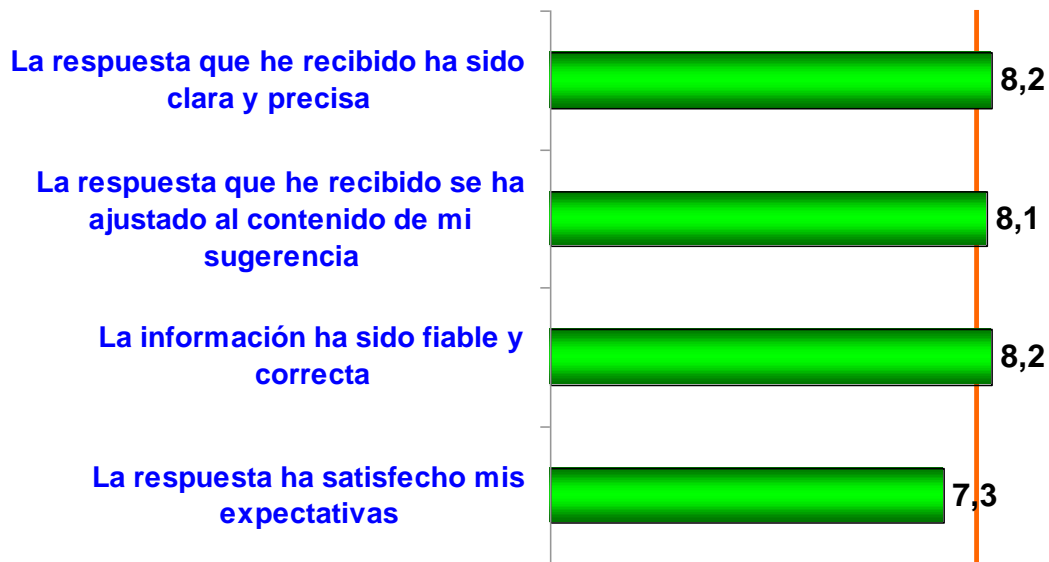
Respecto al primero de ellos, el compromiso tres de la Carta de Servicios que se refiere a la fiabilidad de la información proporcionada en las respuestas consistente en el estudio previo al envío de las respuestas de la totalidad de los extremos planteados en la queja, se ha planteado mediante la pregunta 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 8,2.

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.



Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
Oficina del Defensor del Contribuyente

Calidad de la Respuesta



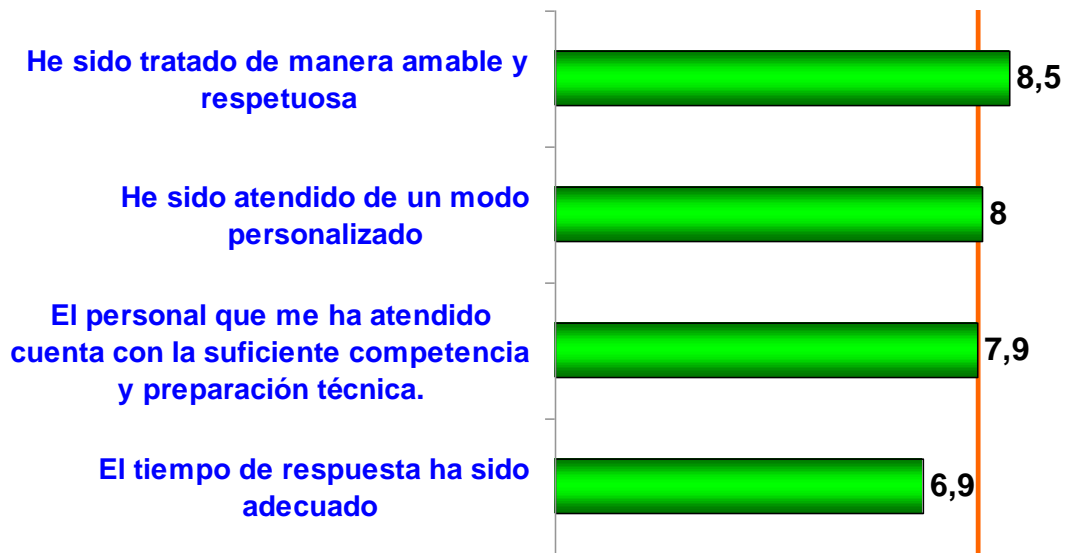
7,92 puntuación global

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 7,82.



Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
Oficina del Defensor del Contribuyente

Trato Recibido



7,92 puntuación global

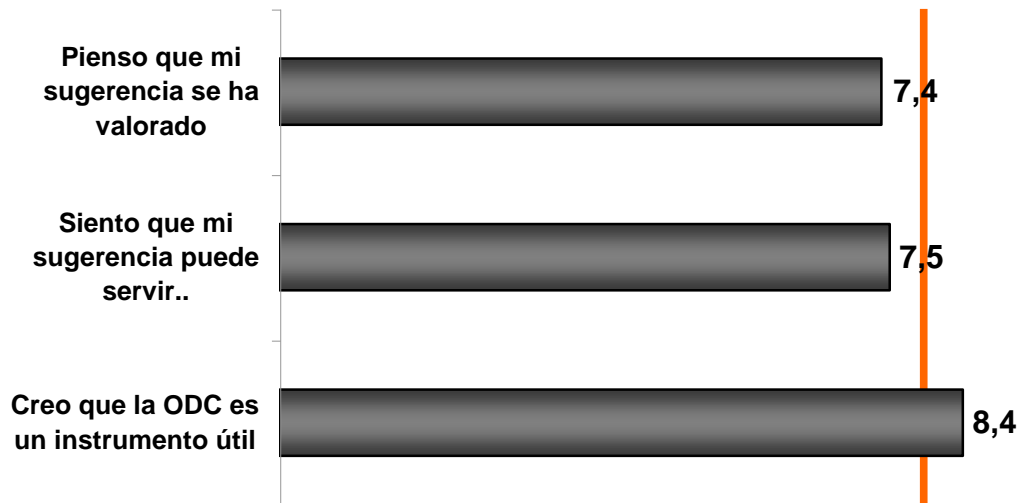
Si calculamos la media de las preguntas vinculadas a los compromisos de la Carta de Servicios los contribuyentes encuestados nos otorgan una puntuación de 8,07. De esta forma, el grado de satisfacción que esperábamos que se concediera a nuestro servicio, y que lo habíamos fijado en un 8 en una escala 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 8,4.



Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
Oficina del Defensor del Contribuyente

Utilidad del sistema



7,92 puntuación global

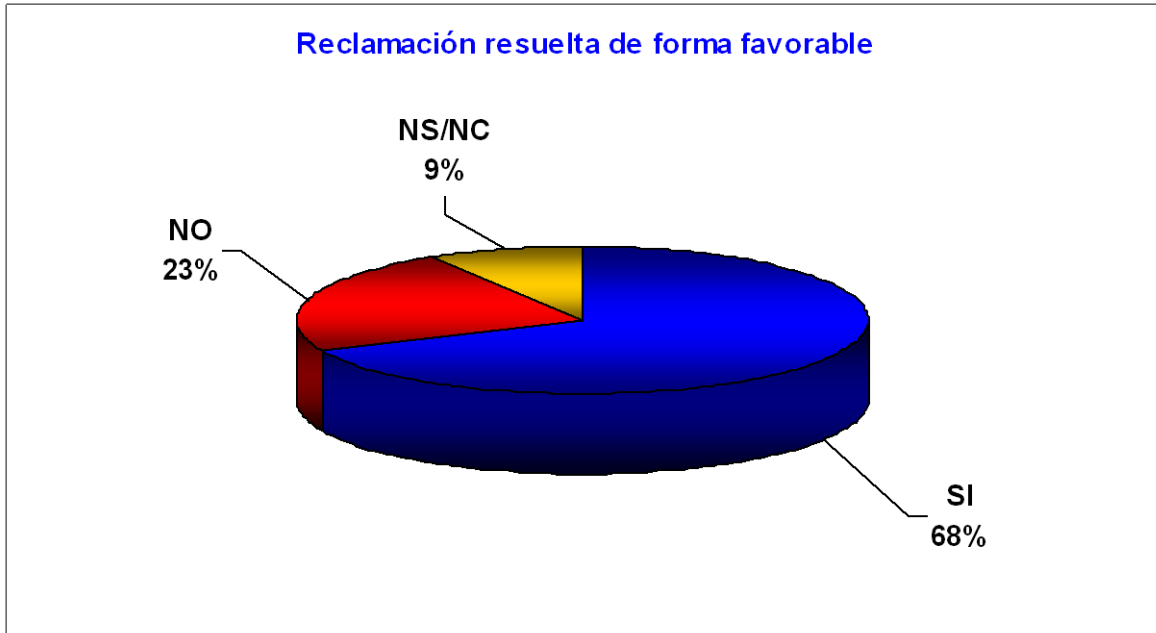
C-Satisfacción global con la ODC:

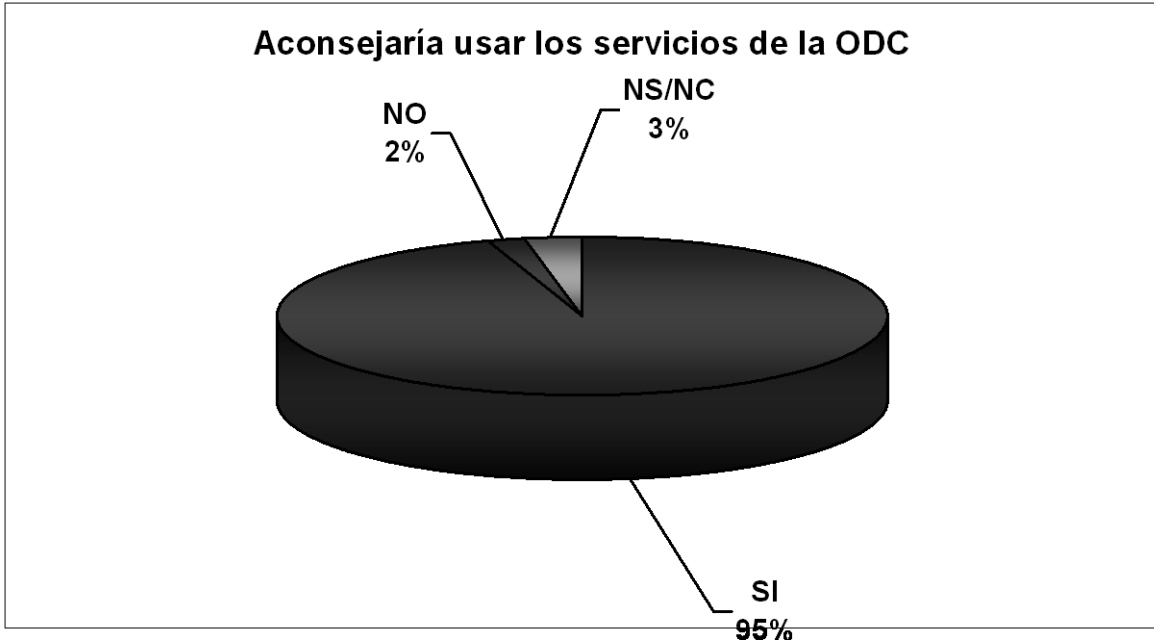
Respecto al tercer apartado relativo a la satisfacción global en relación con el servicio recibido por la ODC y su actitud futura respecto a una nueva posible utilización de los servicios de la ODC, las opciones que se ofrecían en este caso al entrevistado eran diferentes puesto que no había una escala 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

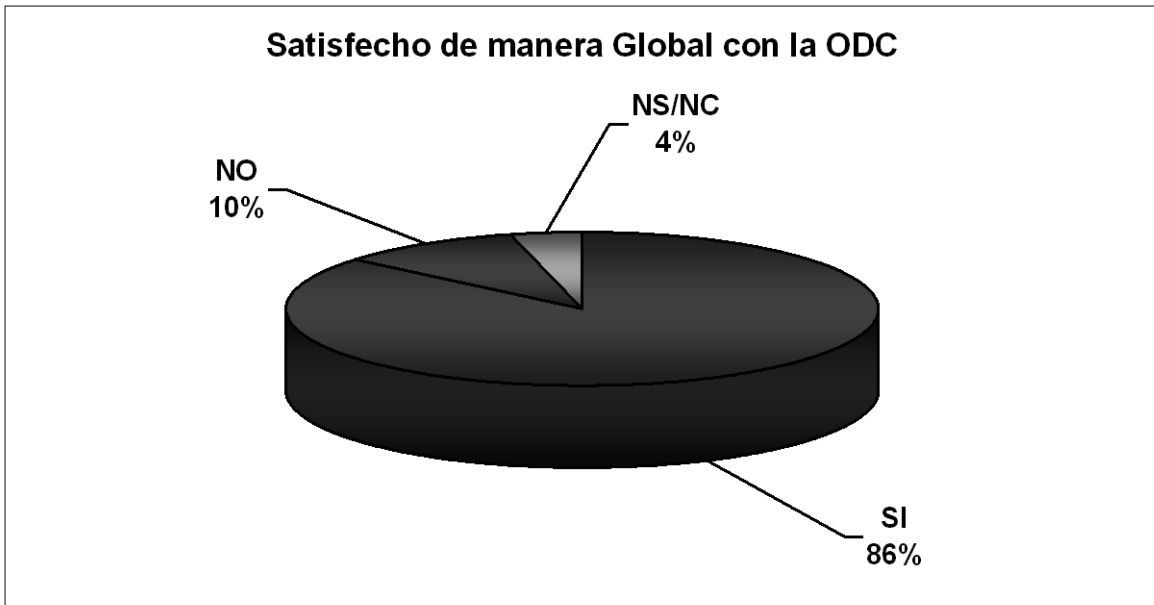
Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública Oficina del Defensor del Contribuyente

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%.





También debemos subrayar el dato obtenido en satisfacción global con la ODC, en la que hemos obtenido un porcentaje del 86%.



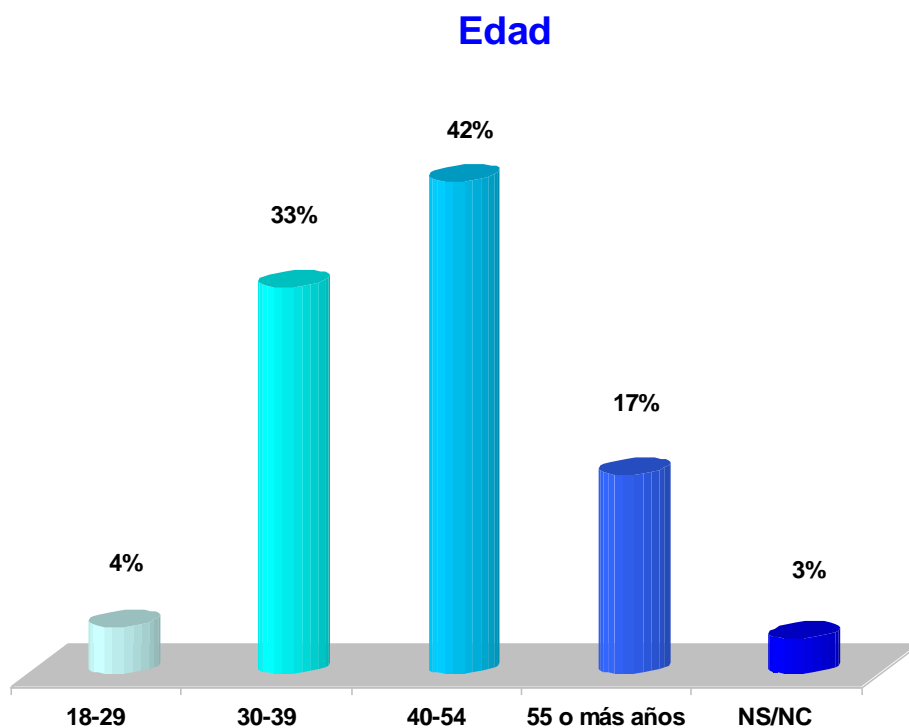


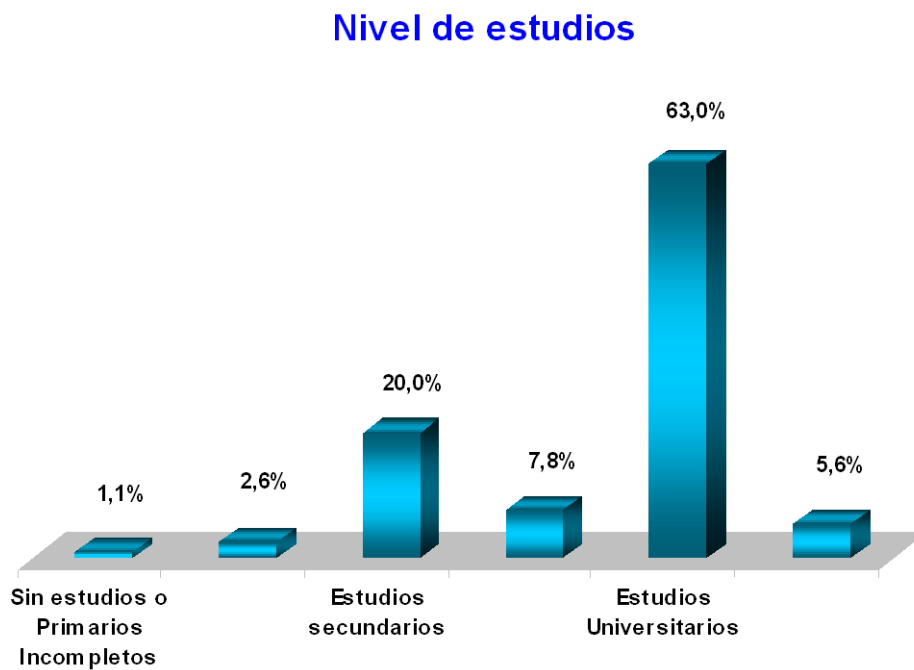
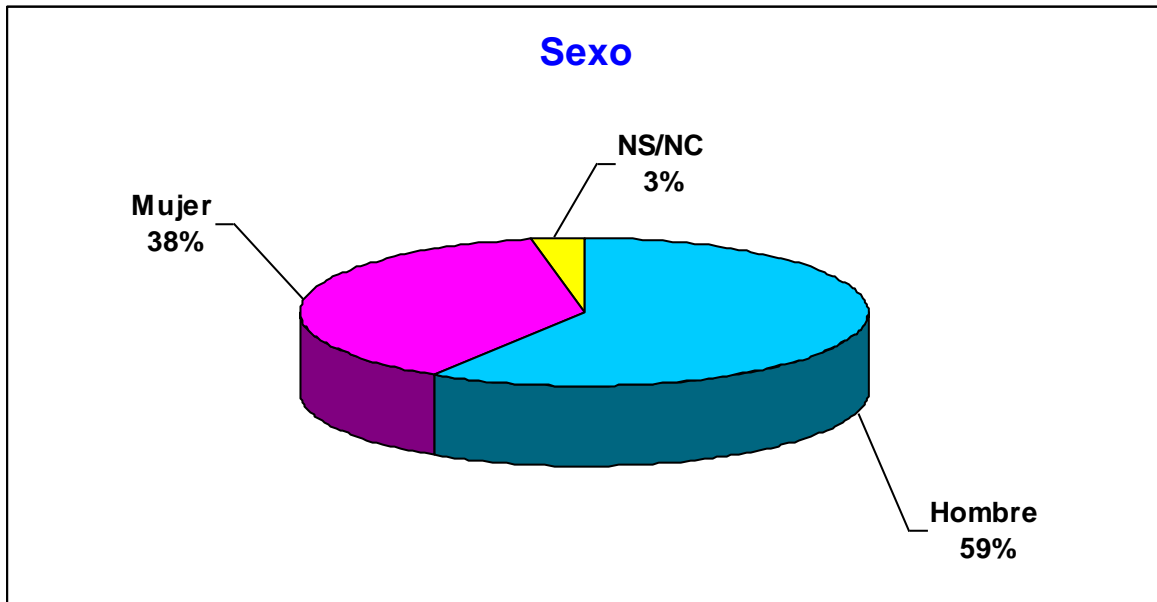
Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública Oficina del Defensor del Contribuyente

Por último, la valoración que de forma global se otorga a la atención recibida alcanza una cifra también muy alta, cercana al 8 (7,92). Esta medio 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:

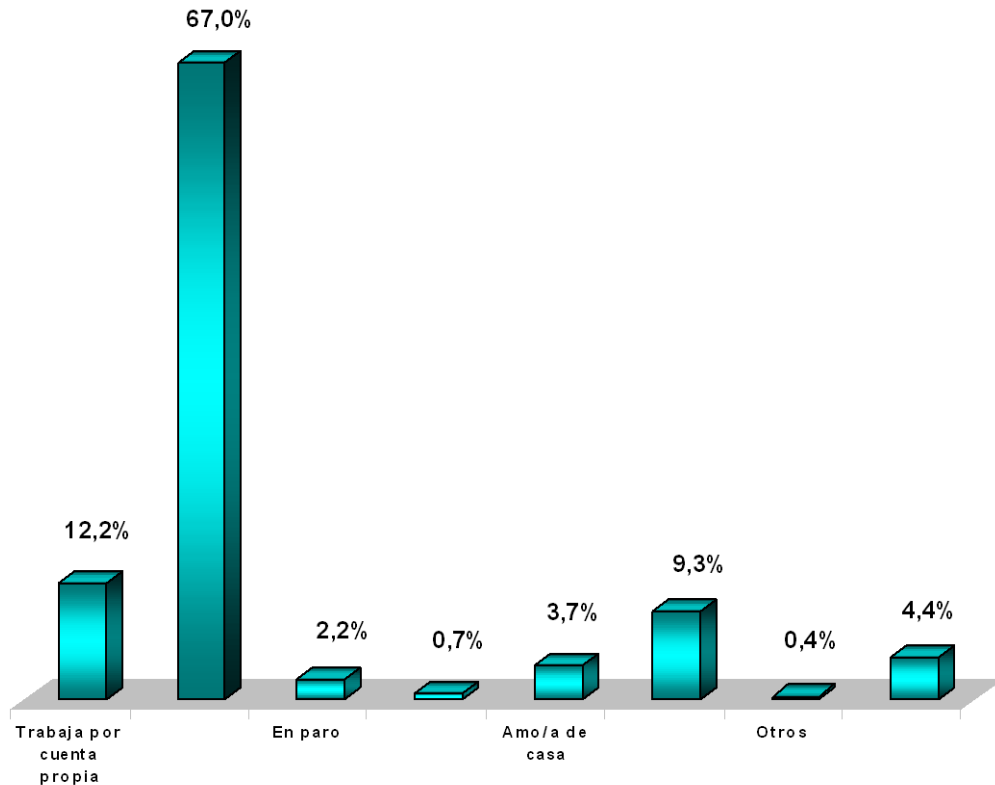
Por último, en lo referente a las preguntas de clasificación relativas a la edad, sexo, nivel de estudios y situación laboral, hay que indicar que de ellas se obtiene un perfil mayoritario de usuario de la Oficina: varón con una edad comprendida entre los 30 y los 54 años, con un nivel de estudios superiores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







Situación laboral



E- Otras conclusiones:

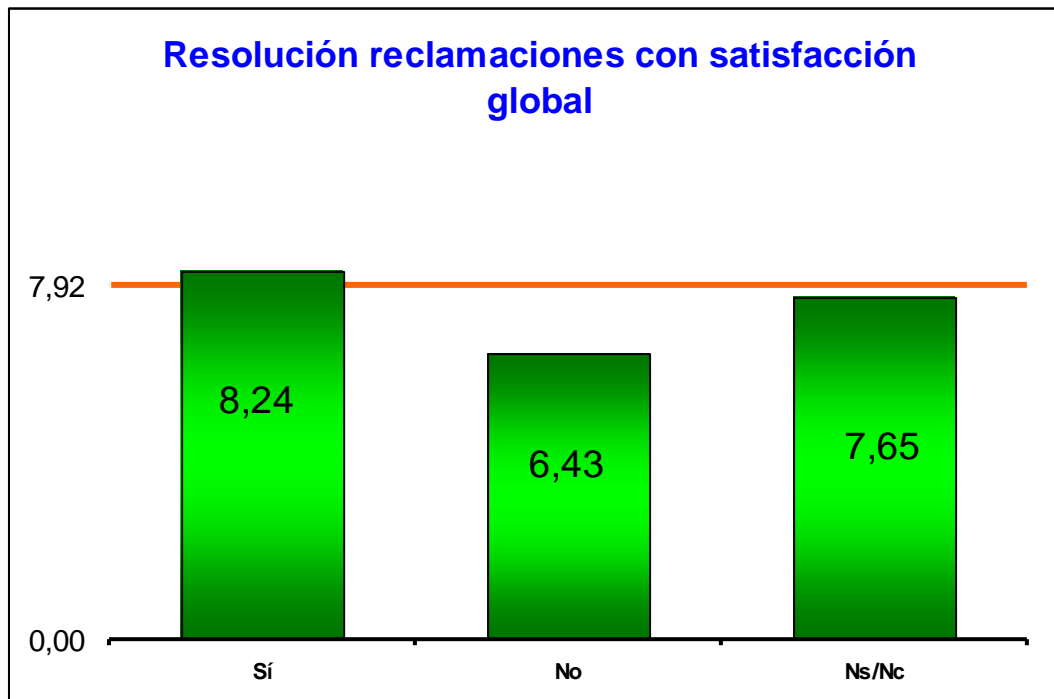
Hasta aquí, se ha expuesto lo que son los datos obtenidos de las encuestas expresados en porcentajes. Sin embargo, desde esta Oficina se ha considerado que, aun cuando nos encontremos en el primer año de aplicación del sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y, por tanto, habrá de ser objeto en sucesivos ejercicios de los correspondientes perfeccionamientos, ya era posible empezar, a partir de la información obtenida, una labor de investigación inicial acerca de una serie de aspectos como podían ser la relación entre el nivel de



Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública Oficina del Defensor del Contribuyente

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 8,24 aunque, al mismo tiempo nos ha sorprendido 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 el resultado final que los que han visto resuelta desfavorablemente su reclamación, en los que probablemente ha incidido más esta cuestión.

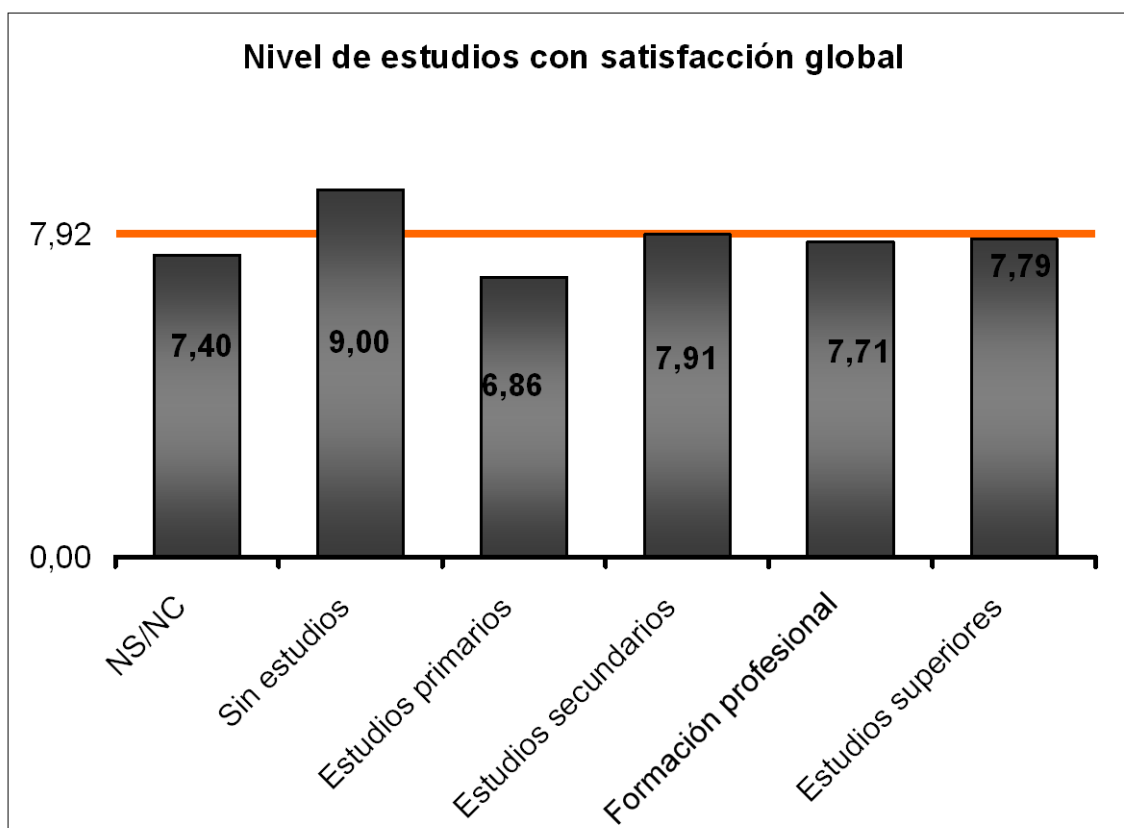




Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública Oficina del Defensor del Contribuyente

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 alto porcentaje de valoración que nos otorgan los usuarios sin estudios en comparación con el recibido por parte de personas con un nivel académico más elevado. Creemos, sin embargo, que, dado el porcentaje tan reducido de personas sin estudios que hemos encuestado (3 del total de encuestados que respondieron a esta pregunta) este dato ha de ser matizado y tomar como más válida la conclusión de que los porcentajes más altos de valoración los obtenemos en usuarios con niveles de estudios universitarios y secundarios. En cualquier caso, nuestro reto es conseguir incrementar nuestra valoración entre los usuarios con un nivel de estudios más elevado.





Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública Oficina del Defensor del Contribuyente

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 relación de progresividad entre la utilidad y la calificación puesto que partiendo de un 4,00 de calificación global que otorgan los que consideran que la utilidad se sitúa en el 3 se va ascendiendo hasta un 8,87 que dan los que califican la utilidad con un 10. Sin embargo, cabe señalar que aquellos que otorgan a la ODC una puntuación inferior a 3 puntos en la utilidad de la Oficina otorgan una puntuación como nota global más elevada que usuarios que dieron mejores puntuaciones a la pregunta de utilidad.

