

16.- INFORME SOBRE LA VI ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENTRE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

a) Introducción

El presente capítulo de la Memoria que ahora se presenta supone la continuación de uno de los apartados de lo expuesto en el apartado relativo a la Carta de Servicios. En efecto, 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 Oficina del Defensor del Contribuyente, en adelante ODC.

b) 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 2011, han planteado ante la ODC quejas, reclamaciones o sugerencias. Este 10% se ha obtenido extrayendo aleatoriamente expedientes del conjunto de los resueltos en 2011 y planteando el cuestionario que se adjunta a este apartado, 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 utilizado desde el año 2006 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.

**OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
 SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

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

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 utilizara 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?

- 18-29
- 30-39
- 40-54
- 55 o más años

C2. Sexo (anotar sin preguntar)

1. Hombre 2. Mujer

C3. Nivel de estudios alcanzado

- Sin estudios o Estudios primarios incompletos.
- Estudios primarios completos.
- Estudios secundarios.
- Formación profesional.
- Estudios superiores universitarios.

C4. ¿Cuál es su situación laboral?

- Trabaja por cuenta propia.
- Trabaja por cuenta ajena.
- En paro.
- Estudia.
- Amo/a de casa.
- Jubilado/a o pensionista.
- Otros.

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

Muchas gracias, hemos terminado

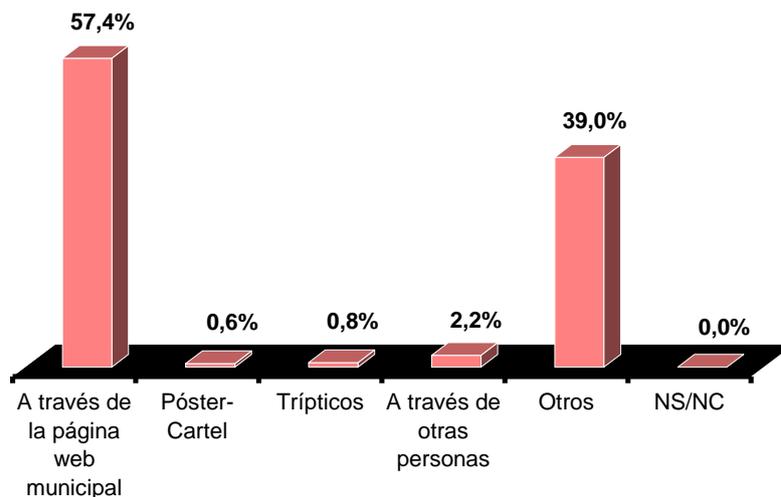
ENTREVISTADOR: _____ SUPERVISOR: _____

c) Análisis de los resultados

1) Conocimiento y toma de contacto con la ODC:

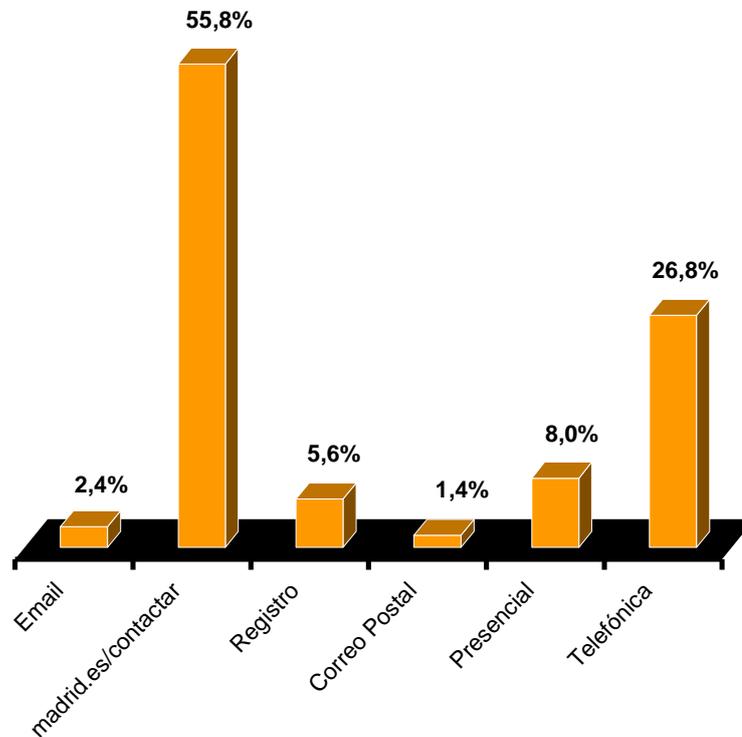
En cuanto a la forma “cómo conoció la existencia de la ODC” hemos de señalar que es mayoritario el porcentaje de usuarios que lo hicieron a través de la página web de la Oficina (57,4%), seguidos respectivamente de los apartados otros (39%), a través de otras personas (2,2%), trípticos (0,8%) y, por último, póster-cartel con un porcentaje del 0,6%. El apartado de NS/NC tiene un porcentaje del 0%.

Cómo conoció la existencia de la ODC



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.madrid.es/contactar (55,8%) es el mayor, seguido de los medios telefónico (26,8%), presencial, registro, e-mail y, por último, correo postal.

Vía de contacto con la ODC



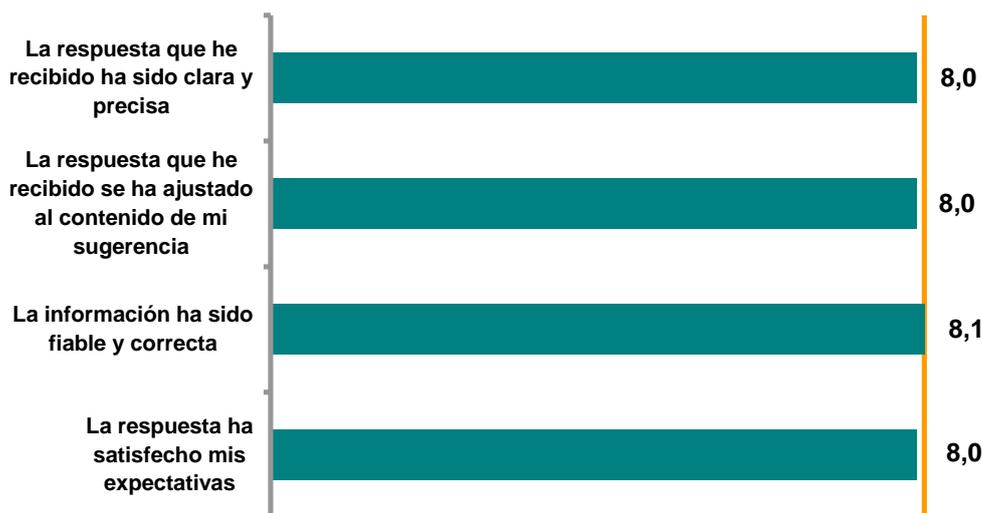
Por lo que hace referencia al segundo de los apartados relativo al servicio prestado por la ODC, éste arroja los datos más interesantes en la medida en que en el se encuentran los tres puntos a través de los que se verifica nuevamente el cumplimiento de tres de los compromisos de calidad recogidos en 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 de la siguiente manera: “La información proporcionada por la respuesta ha sido fiable y

correcta” a la que los contribuyentes encuestados han otorgado una un nota media de 8,1.

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.

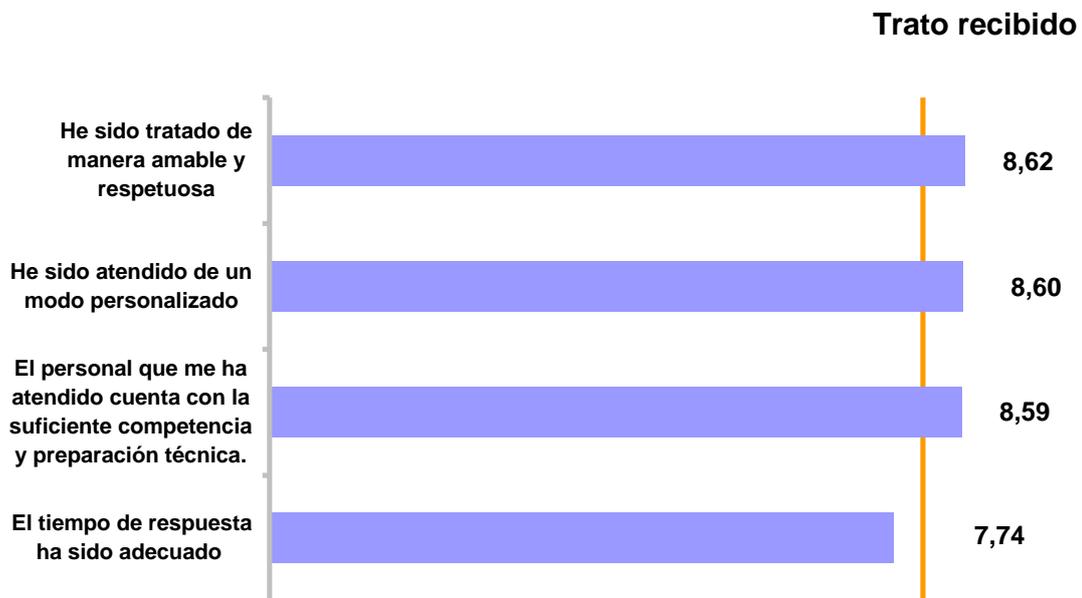
Calidad de la Respuesta



8,10 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 8,38.



8,10 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 8,16. 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 8,4 lo que da una clara idea de la percepción que tienen los contribuyentes que han acudido a la Oficina.

Utilidad del sistema



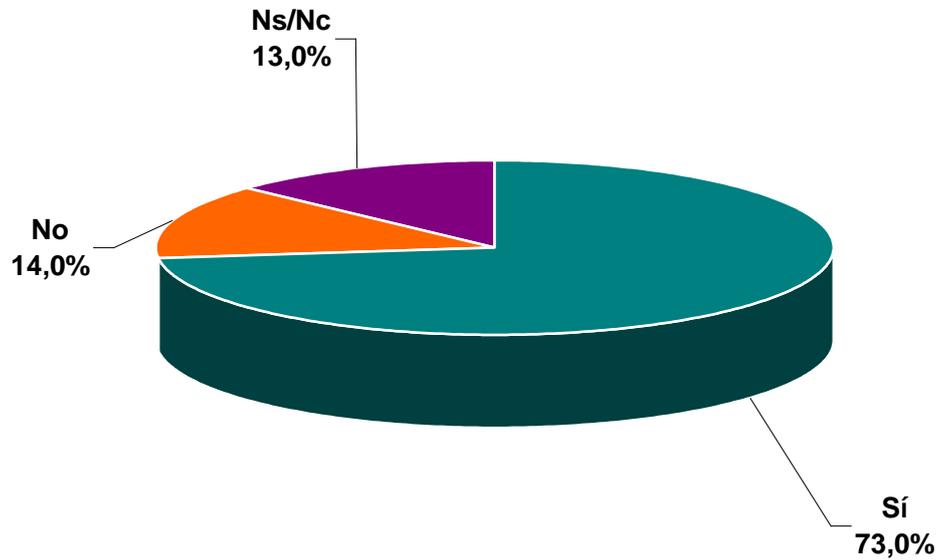
8,10 puntuación global

2) Satisfacción global con la ODC:

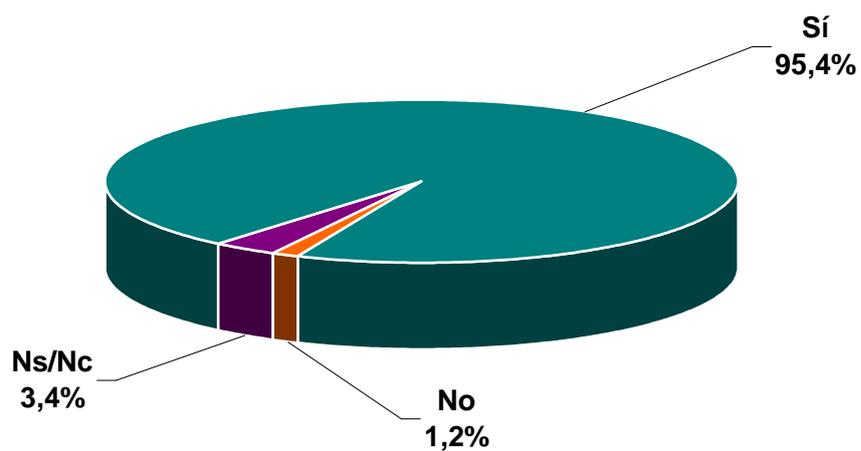
Respecto al tercer apartado relativo a la satisfacción global en relación con el servicio recibido por la ODC y su actitud futura respecto a una nueva posible utilización de los servicios de la ODC, las opciones que se ofrecían en este caso al entrevistado eran diferentes puesto que no había una escala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

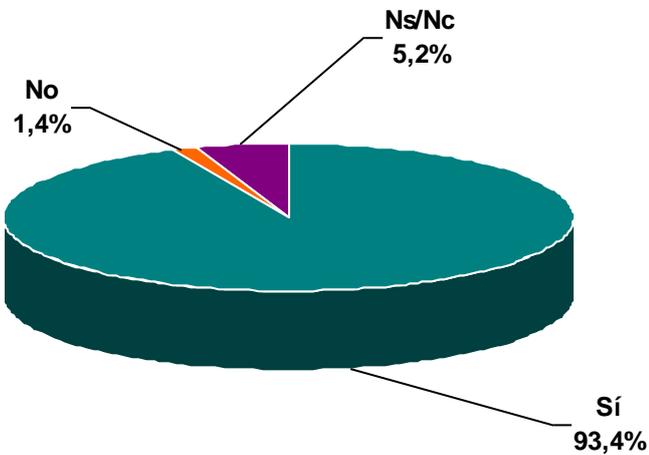
Reclamación resuelta de forma favorable



Volvería a usar los servicios de ODC

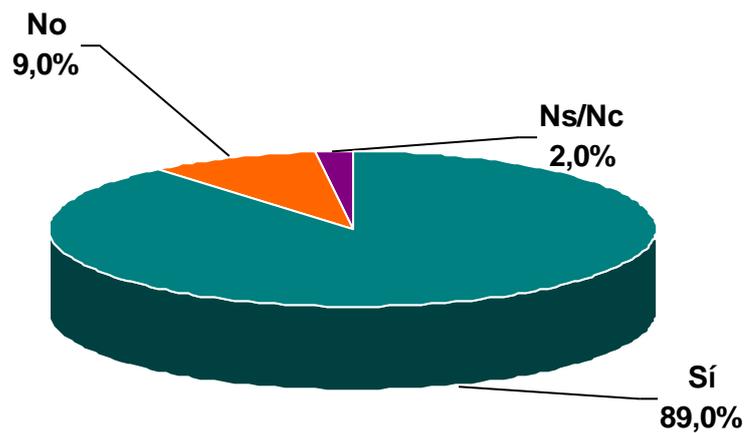


Aconsejaría usar los servicios de la ODC



También debemos subrayar el dato obtenido en satisfacción global con la ODC, en la que hemos obtenido un porcentaje del 89%.

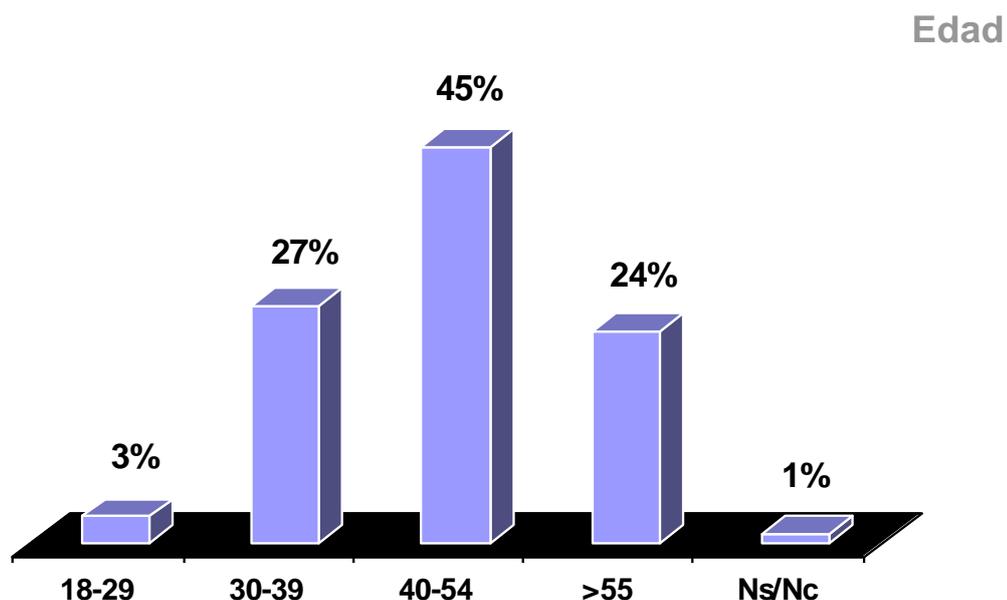
Satisfecho de manera global con la ODC



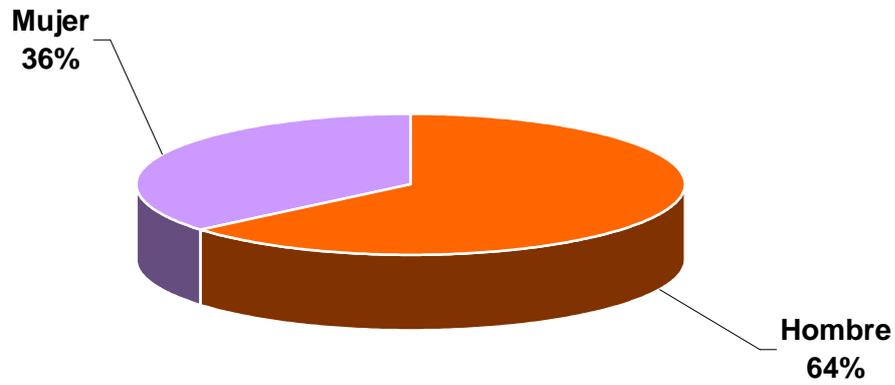
Por último, la valoración que de forma global se otorga a la atención recibida alcanza una cifra también muy alta, 8,10. Esta media se encuentra reflejada en las gráficas correspondientes al bloque 2 de cuestiones mediante una línea de color naranja, lo que permite visualizar una ponderación de los resultados obtenidos a cualquiera que lea este capítulo de la Memoria.

3) Preguntas de clasificación:

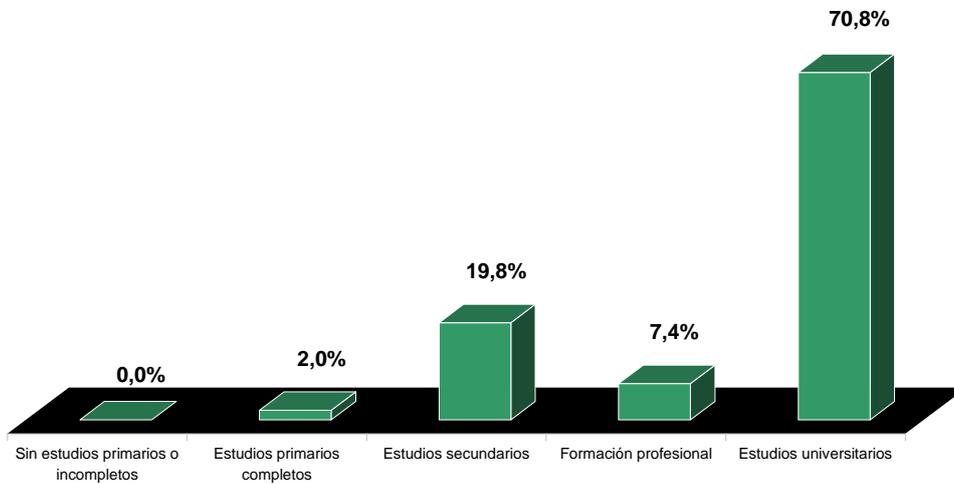
Por último, en lo referente a las preguntas de clasificación relativas a la edad, sexo, nivel de estudios y situación laboral, hay que indicar que de ellas se obtiene un perfil mayoritario de usuario de la Oficina: varón con una edad comprendida entre los 30 y los 54 años, con un nivel de estudios superiores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



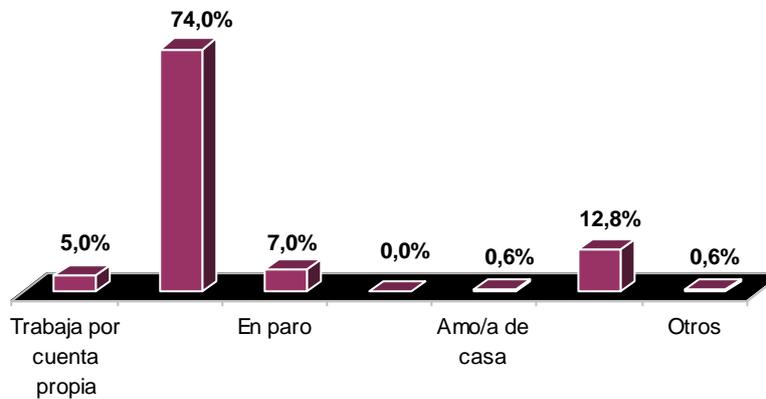
Sexo



Nivel de estudios



Situación laboral

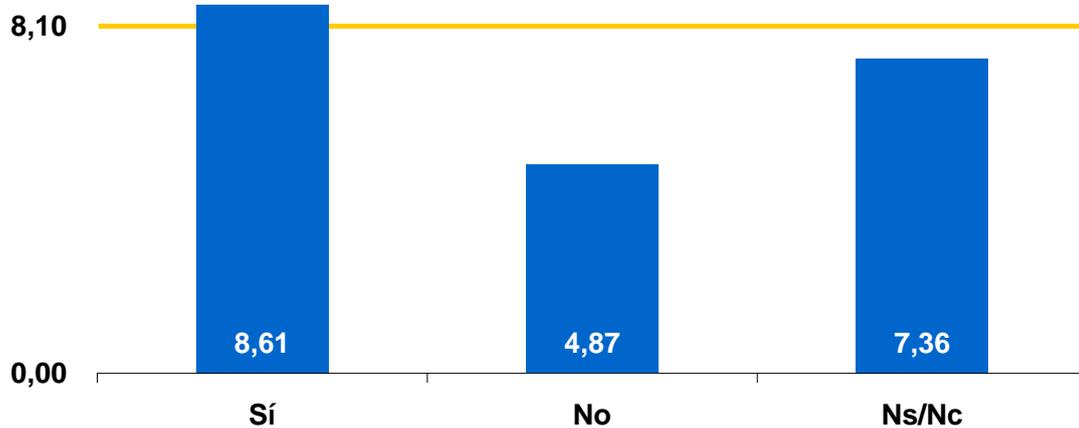


4) Otras conclusiones:

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 8,61 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 más que los que han visto resuelta desfavorablemente su reclamación, en los que probablemente ha incidido más esta cuestión.

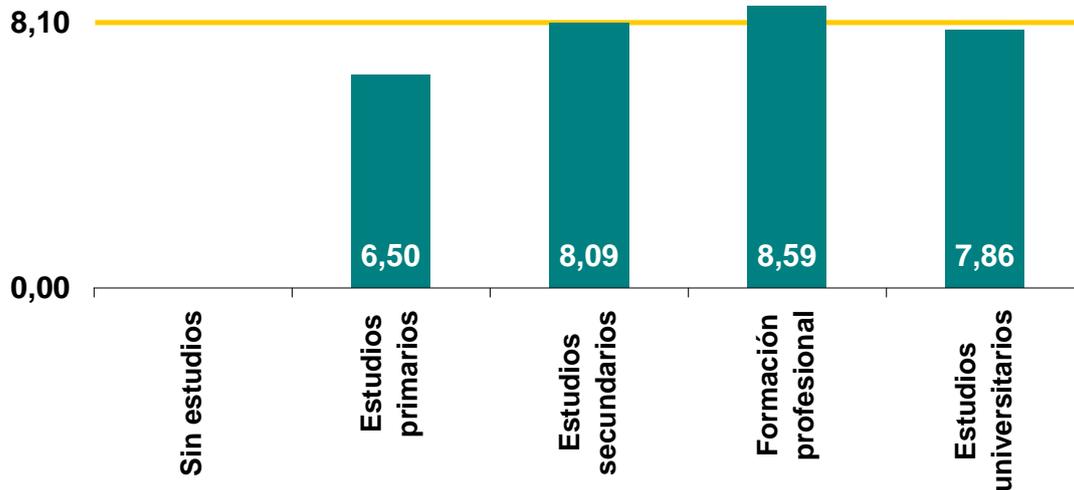
Resolución reclamaciones con satisfacción global



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.

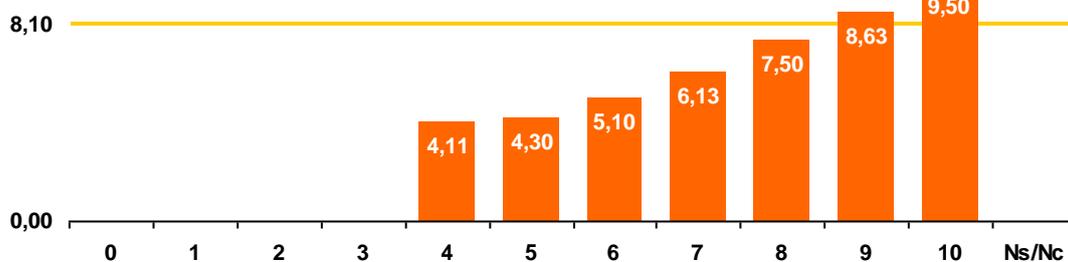
En esta cuestión, destaca el hecho de que, a diferencia de años anteriores en los que el porcentaje más alto de valoración nos lo otorgaban los usuarios sin estudios en comparación con el recibido por parte de personas con un nivel académico más elevado, este año se ha producido un equilibrio entre los diferentes grupos. Así, todos ellos se sitúan en torno a 8, aunque en este último año se ha constatado el ascenso de los ciudadanos con estudios primarios que han acudido a la Oficina frente a los ciudadanos con estudios universitarios, al tiempo que se ha mantenido el porcentaje de personas sin estudios en el 0% como el pasado año 2010.

Nivel de estudios con satisfacción global



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 nuevamente una clara mejora, ya que son muy pocas las calificaciones de utilidad inferiores a 5, 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 e incluso superiores.

Utilidad ODC con Satisfacción global



RESUMEN:

De los datos de la encuesta y su análisis, recogemos en el siguiente cuadro a modo de resumen las cifras principales:

CONCEPTO	PUNTUACIÓN
Calidad de la respuesta	8,1
Claridad de la respuesta	8
Trato recibido	8,38
Media de los compromisos de la Carta de Servicios	8,16
Utilidad de la ODC	8,4
Puntuación global	8,10