

Introducción a los criterios de resultados

EN LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS SE SIGUEN LOS SIGUIENTES CRITERIOS GENERALES:

- **Tendencias:** Salvo cuando no sea posible, se presentarán los datos desde el ejercicio 2012.
- **Objetivos:** Para el establecimiento de objetivos se siguen los siguientes criterios: resultado del ejercicio anterior, establecimiento de un estándar para cada tipo de resultado, teniendo en cuenta, entre otros, los resultados de los mejores. Cuando el resultado del ejercicio anterior supera el estándar se fija el nuevo objetivo en el decimal siguiente. Cuando no lo alcanza se fija en el estándar.
- **Comparaciones:** Realizamos actividades de benchmarking con nuestro socio (+500 puntos), y cuyos datos aparecen como “socio”. También realizamos actividades de comparación con los mejores organismos del sector, cuyos resultados se recogen como “referencia” A, B o C. Finalmente, REGTSA participa en los estudios comparativos promovidos por EFQM denominados “Customer perception” y “People perception”.
- **Causas:** En la Presentación se ha explicitado el Mapa estratégico de REGTSA que identifica las relaciones de causa- efecto entre los diferentes objetivos estratégicos. Además, se ha elaborado para cada criterio un cuadro de relaciones procesos facilitadores (agentes)- resultados en el que se relacionan percepciones y/o resultados finales, indicadores impulsores y enfoques causales.
- **Relevancia:** Se presentan fundamentalmente los resultados de los indicadores incluidos en el Cuadro de Mando Integral, pero existen otros muchos indicadores a nivel de equipo o unidad. Estos resultados son objeto de la siguiente segmentación: ayuntamientos (por servicios y grupos de ayuntamientos), contribuyentes (por línea de atención), personas (directivos- empleados, servicios centrales- oficinas de zona), resultados de recaudación voluntaria (por ayuntamientos y concepto).

Criterio 6. Resultados en los clientes-ciudadanos

6.- RESULTADOS EN LOS CLIENTES/CIUDADANOS.

a) Medidas de percepción.

REGTSA mide la percepción de sus clientes mediante encuestas desde el año 2000. En todos los casos los resultados se expresan mediante puntuaciones de 1 a 10 o en porcentajes de bueno + muy bueno. En el caso de los municipios la muestra coincide con el universo (la totalidad de secretarios de ayuntamiento) y en el caso de los contribuyentes se trata de una muestra seleccionada con criterios estadísticos que garantizan nivel de confianza global no inferior al 95 % y un nivel de error por segmento inferior al 0,077.

1. CONTRIBUYENTES.

La encuesta anual evalúa diversos parámetros con un criterio similar al del sistema SERVQUAL. En tal sentido se ofrece información de los que consideramos fundamentales, es decir la profesionalidad de las personas (seguridad y empatía), la rapidez en la espera y en la atención (tiempo de respuesta), la eficacia o resolución del asunto planteado (fiabilidad) y la calidad de las instalaciones (elementos tangibles).

RELEVANCIA.

Relevancia: Los ítems planteados en las encuestas cubren los aspectos relevantes del servicio desde el punto de vista de los

contribuyentes, según ponen de manifiesto los estudios cualitativos realizados por REGTSA

Integridad: los resultados presentados son oportunos, fiables y precisos tal y como se explicó antes al tratar el nivel de confianza (95%) de la muestra y se calculan según las fórmulas establecidas en los respectivos procesos, siendo auditados y certificados periódicamente.

Segmentación: la encuesta de contribuyentes es segmentada desde 2006 por oficinas (oficinas centrales/ oficinas de zona) y por canales de atención (presencial, internet y teléfono). Los resultados que se recogen a continuación (cuadros 6.a.1, 6.a.2, 6.a.3 y 6.a.4) muestran que REGTSA cuenta con unas oficinas de atención presencial que prestan un servicio de calidad con resultados muy altos (algunas variaciones anuales en una oficina concreta pueden originarse por el tamaño de las muestras). Por otra parte, de los resultados de líneas de atención de internet y atención telefónica son incluso superiores a los que se obtienen en atención presencial (están a disposición de los evaluadores).

RESULTADOS.

Tendencias: Como puede apreciarse, todas las valoraciones tienen tendencias positivas, alcanzándose en los últimos años resultados siempre por encima del 90 %, y habitualmente por encima del 95 %.

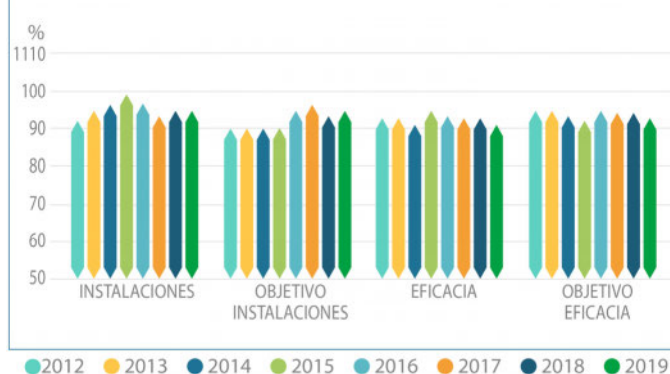
6.a.1. ATENCIÓN PRESENCIAL A LOS CONTRIBUYENTES

	RAPIDEZ							PROFESIONALIDAD						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Béjar	97,5	95,6	98	100	100	100	100	98,8	95,6	96	100	100	100	100
Ciudad Rodrigo	92,5	95	100	100	100	100	100	97,5	98,8	94	100	100	100	100
Peñaranda	93,3	85	96,4	100	100	100	100	93,3	91,7	92,7	100	100	100	100
Vitigudino	95,7	97,1	100	100	100	100	100	92,9	94,3	94,3	100	100	100	100
Zonas	95,4	92,7	98,5	100	100	100	100	95,9	95,3	94	100	100	100	100
Salamanca	94,5	93,8	91,6	98,43	96,63	100	96,06	94,3	93,6	91,4	97,9	97,30	97,15	92,77
Total	95	93,7	93	98,58	96,92	100	96,41	94,5	93,8	91,9	98,11	97,53	97,52	93,42

6.a.2. ATENCIÓN PRESENCIAL A LOS CONTRIBUYENTES

	INSTALACIONES							EFICACIA						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Béjar	87,5	100	100	60	100	100	100	87,50	100	100	75	100	75	100
Ciudad Rodrigo	85,7	100	100	100	100	100	85,7	100	100	70	100	75	100	100
Peñaranda	100	87,5	100	100	100	100	100	75	100	100	100	100	100	100
Vitigudino	100	100	100	100	100	100	100	100	66,6	100	75	100	100	100
Zonas	93,3	96,8	100	90,48	100	100	93,34	90,63	91,6	90,9	90,47	93	95,24	100
Salamanca	96	95,5	99,2	97,36	93	93,58	94,74	94,35	90,5	96	93,6	94	92,15	90,14
Total	94,7	96,2	99,6	96,68	93,21	94,41	94,61	92,49	91,1	95	93,3	93,8	92,5	91,02

6.a.3. INSTALACIONES Y EFICACIA



Comparaciones: hemos comparado nuestros resultados con los de las organizaciones que han obtenido en el premio europeo EFQM, prize o award, y con organizaciones de referencia del sector y los resultados de REGTSA son superiores o iguales.

Objetivos: Para el grupo contribuyentes la base o estándar de los objetivos es 90 que, como puede comprobarse, ha sido superada. Por ello los objetivos se van incrementando paulatinamente. Y se alcanzan habitualmente.

Causas y confianza: Ver cuadro de relaciones causa-efecto en 6b

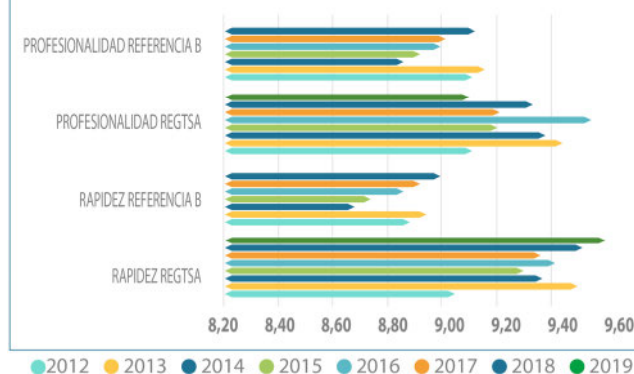
AYUNTAMIENTOS.

La encuesta anual evalúa tanto la satisfacción global de los ayuntamientos, como la valoración de los diversos servicios o la satisfacción con la oferta de servicios o los tiempos de respuesta a las solicitudes de los propios ayuntamientos.

RELEVANCIA.

Relevancia: Las dimensiones del servicio analizadas cubren los aspectos del servicio más relevantes para los clientes, y la totalidad de los servicios que prestamos a los ayuntamientos.

6.a.4. COMPARACIONES PROFESIONALIDAD Y RAPIDEZ



Integridad: Los resultados presentados son fiables y precisos al ser la muestra escogida la totalidad de los secretarios de Ayuntamientos de la provincia y se calculan según las fórmulas establecidas en los respectivos procesos, siendo auditados y certificados periódicamente.

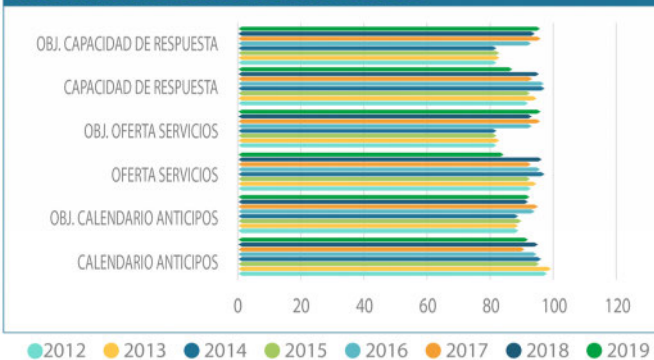
Segmentación: la encuesta de ayuntamientos es segmentada desde 2006 por grupos de ayuntamientos (grandes ayuntamientos y resto de ayuntamientos). En el cuadro 6.a.6, se recoge una evolución de los resultados del segmento de grandes ayuntamientos. Las conclusiones son que las puntuaciones del segmento de grandes ayuntamientos son similares a los de todos los ayuntamientos.

RENDIMIENTO.

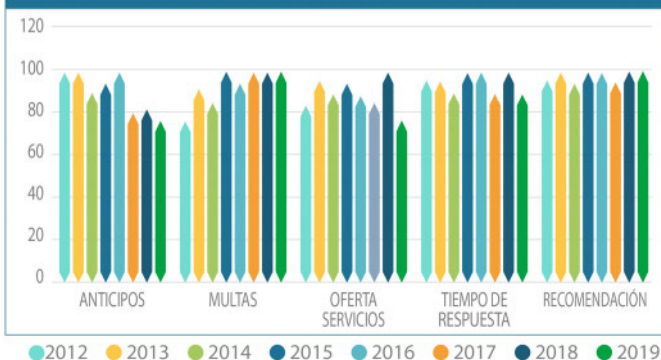
Tendencias: Ver 6.a.5, 6.a.6, 6.a.7 (% recomendación) y 6.a.8 (satisfacción global)

Comparaciones: Hemos comparado nuestros resultados con los resultados medios de las organizaciones que han obtenido en el premio europeo EFQM, prize o award y las mejores de nuestro sector, para el porcentaje de recomendación y satisfacción global. Los resultados de REGTSA son superiores.

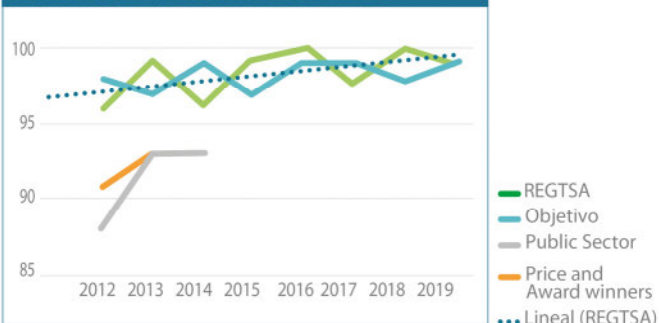
6.a.5. VALORACIONES AYUNTAMIENTOS



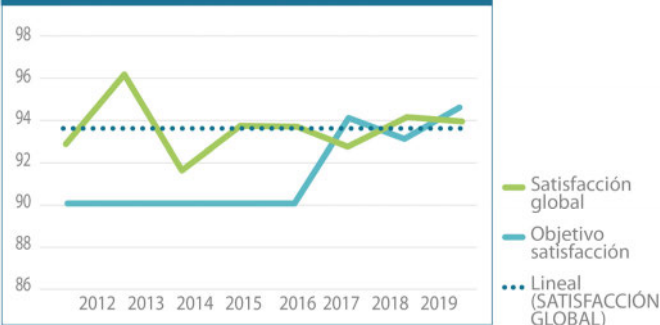
6.a.6. VALORES GRANDES AYUNTAMIENTOS



6.a.7. RECOMENDACIONES CLIENTES



6.a.8. SATISFACCIÓN GLOBAL DE AYUNTAMIENTOS



Objetivos: Como puede apreciarse en 6.a.5, 6.a.7 y 6.a.8, los objetivos se han ido incrementando paulatinamente y se alcanzan habitualmente.

Causas y confianza: Ver cuadro de relaciones causa-efecto en 6b

6B.- INDICADORES DE RENDIMIENTO

1. CONTRIBUYENTES.

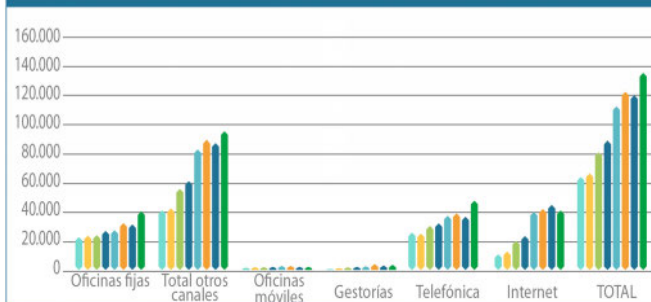
RELEVANCIA.

Relevancia: los resultados reflejan los principales parámetros de medición (demanda, tiempos de espera y atención, y tiempos de tramitación de los principales procedimientos, así como el grado de cumplimiento de los compromisos de servicio).

Integridad: los resultados presentados son oportunos, fiables y precisos, y se calculan según las fórmulas establecidas en los respectivos procesos, siendo auditados y certificados periódicamente.

Segmentación: los resultados expuestos cubren todos los canales de atención a los contribuyentes, atención presencial, telefónica y por internet.

6.b.1. CANALES DE ATENCIÓN



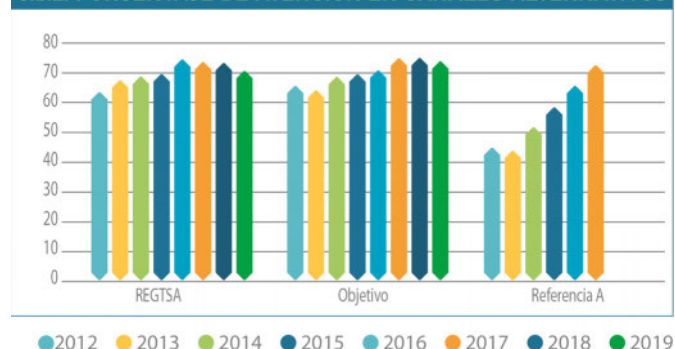
RENDIMIENTO.

Tendencias: Los contribuyentes tienen a su disposición 16 puntos de atención presencial de los cuales 11 son oficinas móviles. De acuerdo a nuestra estrategia de promover canales alternativos, el porcentaje de personas que son atendidas en nuestras oficinas fijas viene descendiendo en los últimos años en términos relativos, a medida que aumenta la atención en otros canales, internet y telefónico, de forma que en 2019 el 73,5 % de los contribuyentes utiliza ya esos canales alternativos (ver 6.b.1. y 6.b.2). Incluimos igualmente información de los principales indicadores de rendimiento (6.b. 3, 4 y 5).

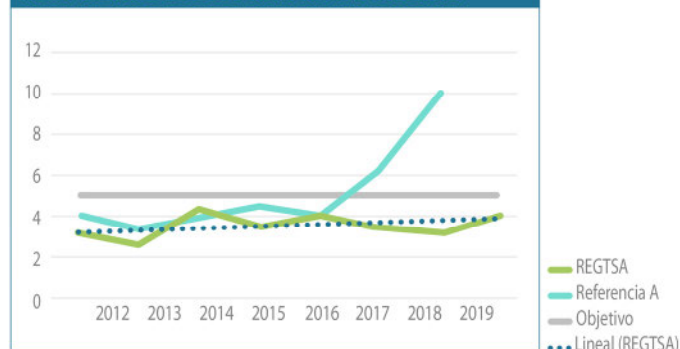
Comparaciones: proporcionamos comparaciones sobre la atención en canales alternativos (6.b.2) los tiempos de espera (6.b.3), los plazos de tramitación de devoluciones (6.b.4) y el porcentaje de llamadas atendidas en el canal telefónico (6.b.5) con las entidades de referencia, que son claramente favorables a REGTSA.

Objetivos: En los indicadores expuestos se alcanzan los objetivos año a año. Además, en el cuadro 6.b.7 se refleja el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad con los contribuyentes asumidos a través de nuestras cartas de servicios. Destaca tanto el grado de exigencia como el grado de cumplimiento.

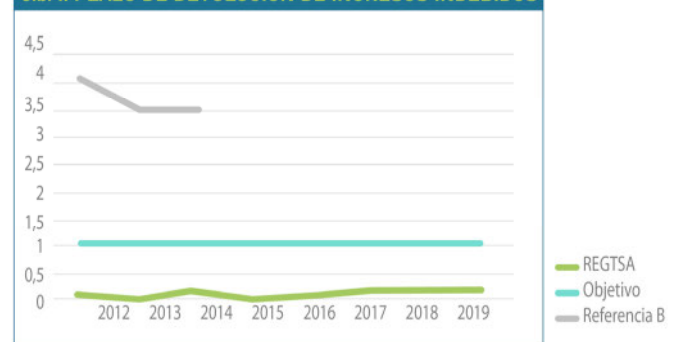
6.b.2. PORCENTAJE DE ATENCIÓN EN CANALES ALTERNATIVOS



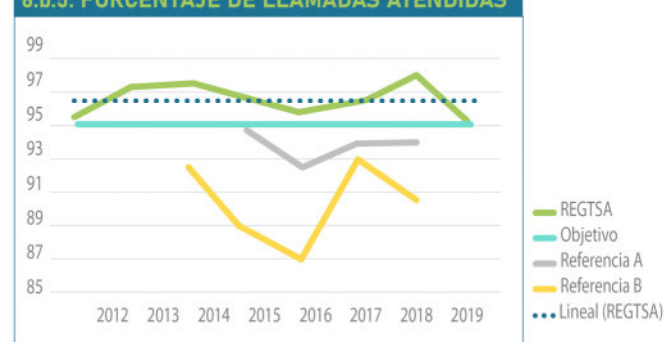
6.b.3. TIEMPO DE ESPERA EN LA OFICINA



6.b.4. PLAZO DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS



6.b.5. PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS



6.b.6. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS ATENCIÓN PRESENCIAL

SERVICIO	COMPROMISOS CALIDAD	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019
Atención personalizada en puestos polivalentes	Tiempo medio de espera en la Oficina principal no superior a 5 minutos	Tiempo medio 3 minutos y 43 segundos	Tiempo medio 3 minutos y 36 segundos	Tiempo medio 4 minutos y 8 segundos
Devoluciones cuyo importe no exceda de 600.05 €	1 días hábiles	0,13 días hábiles	0,14 días hábiles	0,16 días hábiles
Quejas y sugerencias	Contestación en 20 días hábiles	1,5 días hábiles en solicitudes de información y 3,5 días en reclamaciones	1,5 días hábiles en solicitudes de información y 3,5 días en reclamaciones	1,5 días hábiles en solicitudes de información y 3,5 días en reclamaciones
Expedientes de beneficios fiscales	Plazo de resolución 30 días A partir de 2010 el compromiso en beneficios fiscales es de dos días	1,94 en beneficios fiscales	1,39 en beneficios fiscales	2,4 en beneficios fiscales
Cargo de recibos domiciliados	A mitad de período voluntario	100 % cumplimiento	100 % cumplimiento	100 % cumplimiento
Devoluciones de recibos domiciliados	Remitir dentro de período voluntario al domicilio del contribuyente	16.182 avisos de pago remitidos	13.718 avisos de pago remitidos	15.615 avisos de pago remitidos

6.b.7. INDICADORES IMPULSORES AYUNTAMIENTOS

Indicador	TENDENCIAS							
Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	OBJETIVO
Puntualidad en las entregas	100	99,62	100	100	90	100	100	100
Errores padrones	0,00	0,0007	0,0003	0,0007	0,0008	0,0004	0,0007	0,005
Plazo remisión informes (días)	10	10	9	9	9	10	15	15

2. AYUNTAMIENTOS.

Tal y como puede comprobarse en el cuadro de relaciones enfoques-resultados de los ayuntamientos, una parte importante de los indicadores impulsores de la satisfacción de los ayuntamientos depende los resultados de los procesos de gestión tributaria y recaudación, que se exponen en el criterio 9, por ser resultados clave que se identifican con nuestra misión.

RELEVANCIA.

Relevancia: los resultados expuestos cubren todos los servicios que se prestan a los ayuntamientos (salvo los incluidos en el criterio 9) y reflejan los principales parámetros de medición.

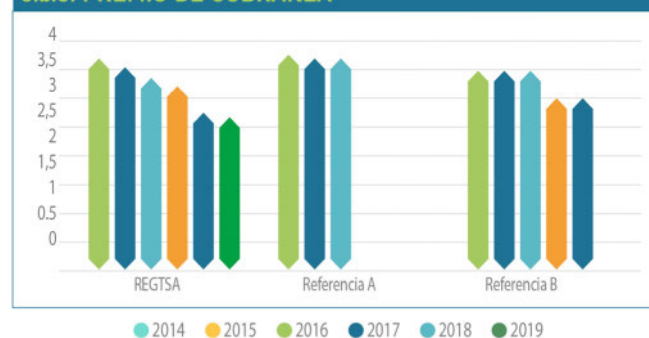
Integridad: los resultados presentados son fiables y precisos, y se calculan según las fórmulas establecidas en los respectivos procesos, siendo auditados y certificados periódicamente. Estos resultados están siempre disponibles en nuestra intranet. En lo relativo a los servicios de anticipos de recaudación, gestión tributaria y asesoría jurídica se identifican los siguientes indicadores impulsores (cuadro 6.b.7). Destacamos la importancia de la disminución de los precios de servicio (6.b.8) que, sin duda, inciden claramente en la satisfacción de los ayuntamientos.

RENDIMIENTO.

Tendencias y objetivos: En el servicio de anticipos a los ayuntamientos resulta fundamental la Puntualidad de las

entregas, para que éstos cuenten con liquidez a lo largo de todo el año. Del mismo modo, las reducciones de los premios de cobranza (precios del servicio, que hasta 2011 eran del 5%) resultan un dato fundamental para la satisfacción de los ayuntamientos. Las tendencias (ver 6.b.8) son claramente satisfactorias.

6.b.8. PREMIO DE COBRANZA



Comparaciones: Se ofrece comparación de los precios de servicio con dos de los Organismos de referencia.

Causas y confianza: REGTSA revisa anualmente un cuadro de relaciones por cada criterio de resultados. En los cuadros correspondientes al criterio 6 analizamos los cuales es la relación causa – efecto entre mapa de agentes, indicadores de rendimiento y percepciones, para contribuyentes y ayuntamientos.

CUADRO DE RELACIONES CAUSA-EFECTO. CRITERIO 6 CONTRIBUYENTES

EJE DE LA VISIÓN	PERCEPCIONES	INDICADORES DE RENDIMIENTO	MAPA DE AGENTES
CONTRIBUYENTES: Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	Profesionalidad	Tiempo atención oficinas, número contribuyentes e importe en pago a la carta	Aplicación CGI Matic, Plan de formación, pago a la carta
	Rapidez	Tiempo de espera O.P. Gestiones gestorías IVTM	Aplicación Gestor de colas Alianza Colegio Gestores, Carpeta gestorías
	Eficacia	Gestiones, usuarios y accesos internet Gestiones centro llamadas Gestiones oficinas móviles % Gestiones canales alternativos	Portal de Internet, Centro de llamadas. Red oficinas móviles
	Satisfacción elementos tangibles		Mejora y mantenimiento edificios/ aplicaciones .

CUADRO DE RELACIONES CAUSA-EFECTO. CRITERIO 6 AYUNTAMIENTOS

EJE DE LA VISIÓN	PERCEPCIONES	INDICADORES DE RENDIMIENTO	MAPA DE AGENTES
AYUNTAMIENTOS: Innovar y crear valor para los Ayuntamientos	Satisfacción global	Ver resultados clave	Ver cuadro 9.a.10
	Porcentaje de recomendaciones	% Ayuntamientos en oficina virtual	Sistema de seguimiento expedientes y carpeta de ayuntamientos
	Valoración ofertas de servicios	Nº gestiones oficina virtual	Controles padrones
	Satisfacción atención	Precio medio en voluntaria	Plan de mejora base de datos/plan de inspección, actualización catastral
	Valoración capacidad de respuesta	Errores padrones	
	Satisfacción entregas a cuenta	Cumplimiento calendario	Alianza Secretarios