



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 2004.
- **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". Cuando localizamos los datos de la mejor organización del sector se hacen constar como "mejor". En ocasiones se acompaña una tercera comparación, que se recoge como "referencia".
- **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 agentes- resultados en el que se relacionan percepciones y/o resultados arrastrados, indicadores impulsores y enfoques causales.
- **Alcance:** 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) y resultados de recaudación ejecutiva (segmento grandes ayuntamientos).

CRITERIO 6.- RESULTADOS DE LOS CLIENTES.

En 2a se explica como REGTSA mide la percepción de sus clientes mediante encuestas desde el año 2000. En todos los casos los resultados se expresan en **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 los secretarios de ayuntamiento) y en el caso de los contribuyentes se trata de una muestra seleccionada con criterios estadísticos y un nivel de confianza

del 95 % (E= error del 0,05 y N= contribuyentes atendidos). La fórmula es la siguiente:

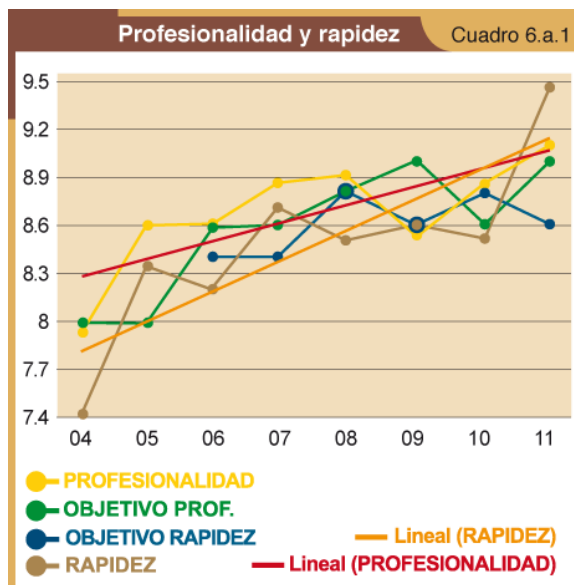
$$M = \frac{N}{E^2 (N-1) + 1}$$

6a.- Medidas de percepción.

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).

- **Tendencias:** Como puede apreciarse, todas las valoraciones tienen tendencias claramente positivas, alcanzándose en 2011 resultados en profesionalidad y rapidez muy por encima de 9 puntos, y en instalaciones y eficacia por encima del 90%. Cabe señalar que en el año 2004 se produce un descenso en todas las valoraciones que, entendemos, se debe al cambio del sistema de selección de las muestras.
- **Comparaciones:** Hemos comparado nuestros resultados con los de nuestro socio, cuyo nivel de excelencia en gestión está muy reconocido por entidades representativas e independientes, y nuestros resultados son claramente mejores en todos los parámetros.
- **Objetivos:** Para el grupo contribuyentes la base o estándar de los objetivos es de 8,2 que, como puede comprobarse, ha sido superada. Por ello, los objetivos se van



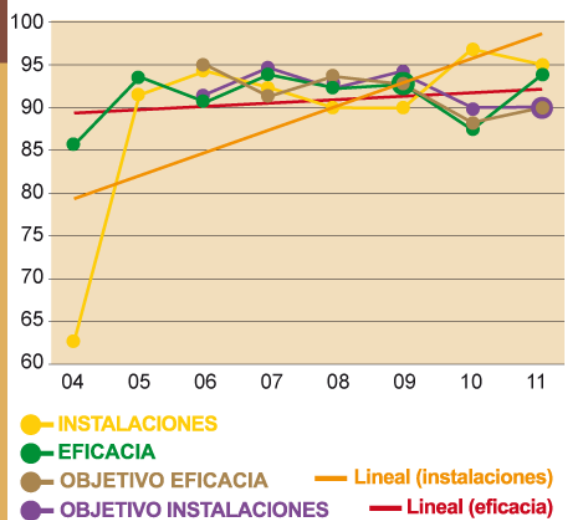


incrementando paulatinamente y se alcanzan habitualmente.

- **Alcance:** Los items 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. La encuesta de contribuyentes es segmentada desde 2006 por oficinas (oficinas centrales/ oficinas de zona 6.a.3) y por canales de atención (presencial, internet y telefónico 6.a.3., 6.a.4 y 6.a.5).
- **Causas:** REGTSA revisa anualmente un cuadro de relaciones por cada criterio de resultados. En dicho cuadro analizamos las relaciones causa-efecto entre enfoques asociados, indicadores de impulsores e indicadores de resultado. El correspondiente al criterio 6 (contribuyentes) se recoge en 6.a.7.

Instalaciones y eficacia

Cuadro 6.a.2



Atención presencial a los contribuyentes

Cuadro 6.a.3

ZONA	RAPIDEZ			PROFESIONALIDAD		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Peñaranda	9,76	7,5	9,85	9,76	8	9,77
Béjar	8,2	9,24	9,58	8,2	9,24	9,37
Ciudad Rodrigo	8,86	9	9,46	8,86	10	9,38
Vitigudino	9	9,34	9,44	9	9	9,67
Zonas	8,92	8,96	9,59	8,92	9,04	9,52
Oficina Principal	8,58	8,5	9,4	8,58	8,86	8,95
Total	8,62	8,52	9,45	8,62	8,86	9,1

Atención internet

Cuadro 6.a.4

RAPIDEZ			PROFESIONALIDAD			EFICACIA		
2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
8,58	8,72	8,58	8,72	8,64	8,08	100%	100%	98%

Atención telefónica

Cuadro 6.a.5

RAPIDEZ			PROFESIONALIDAD			EFICACIA		
2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
8,16	8,72	9,14	8,84	9,6	9,2	83,33%	96%	98,25%

Comparaciones

Cuadro 6.a.6

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Satisfacción REGTSA	93	93,5	94,5	96,15	96,29	96,56
Satisfacción socio	65,8	73	89,4	90,4		
instalaciones REGTSA	94,25	93,5	90	90,02	96,26	95,1
instalaciones socio	78	79	83,2	81,6		
rapidez REGTSA	89	90,05	89,5	91,04	89,15	96,55
rapidez socio	80	85	91,8	92		
profesionalidad REGTSA	96	96,8	97,75	95,4	98,85	96,57
profesionalidad socio	83,8	91,8	95,6	95,5		

Contribuyentes: cuadro de relaciones agentes resultados

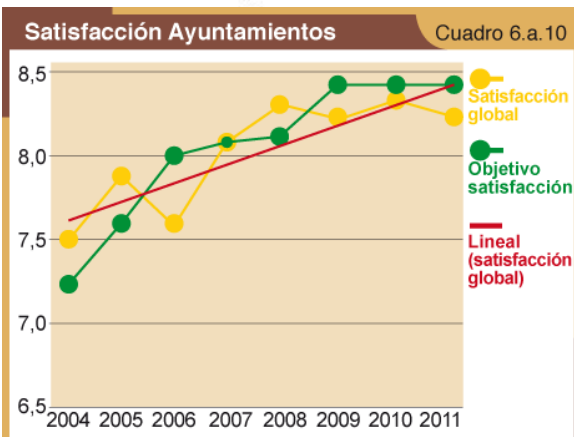
Cuadro 6.a.7

EJE VISIÓN	PERCEPCIONES	INDICADORES IMPULSORES	ENFOQUES CAUSALES
CONTRIBUYENTES	Profesionalidad	horas formación	Plan formación 3b
Gestionar integralmente a los contribuyentes	Rapidez	tiempo de espera O.P.	aplicación gestión colas 4d
		gestiones gestorías	Alianza colegio gestores 4a
Aliados Colegio gestores, Catastro	eficacia	expedientes 902 presentados	Alianza catastro 4d
		gestiones internet / tño/ oficinas móviles	portal internet / centro llamadas Campaña oficinas móviles 4c
	satisfacción instalaciones		diseño oficinas y proyectos 5S . 4c



2.- Ayuntamientos.

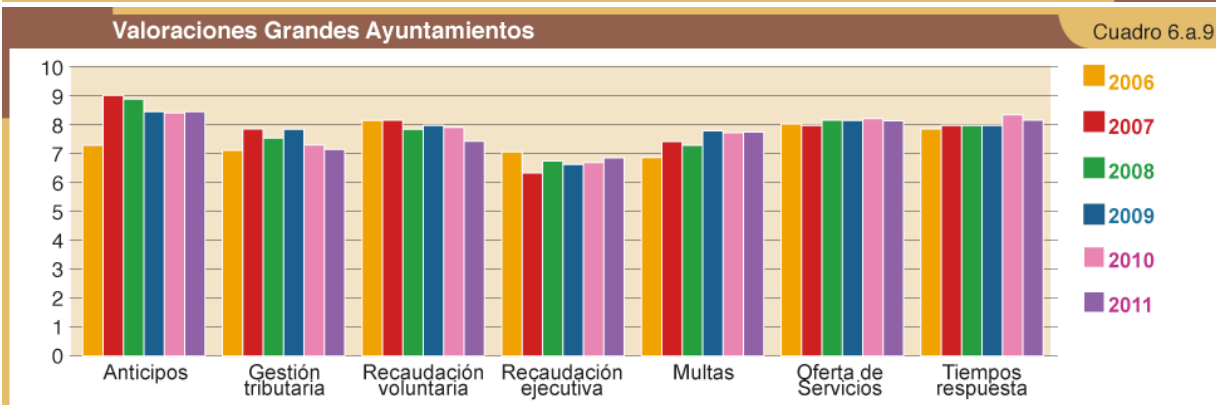
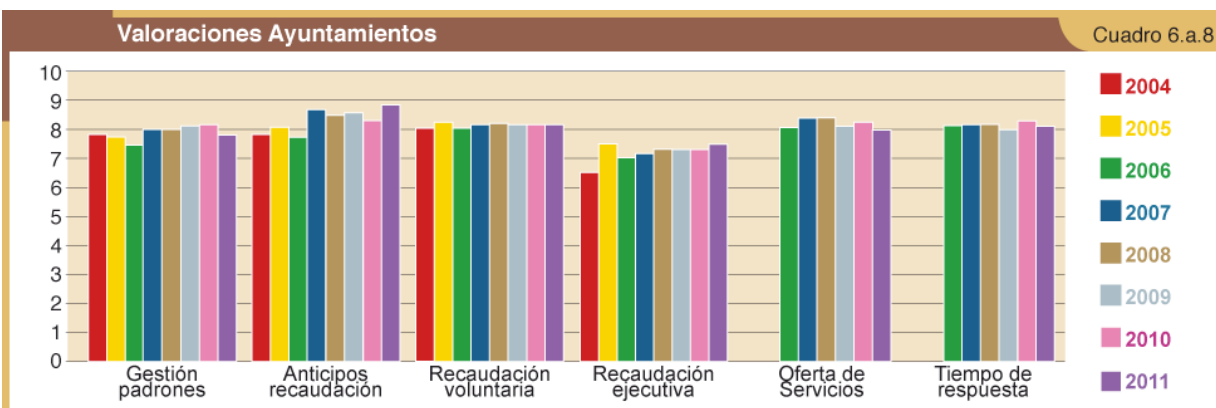
- **Tendencias:** 6.a.8, 6.a.9, 6.a.10 y 6.a.11
- **Comparaciones:** Hemos comparado nuestros resultados con los de una organización relevante del sector, y nuestros resultados son mejores aunque solamente nos aporta valoraciones de algún año.



- **Objetivos:** Como puede comprobarse los objetivos de satisfacción global se van incrementando paulatinamente (partiendo de un estándar de 7,4 y utilizando la metodología expuesta en la introducción a resultados) y se alcanzan habitualmente, salvo el caso de 2006. A partir de 2006 se segmentan los objetivos por servicios.
- **Alcance:** La encuesta de ayuntamientos es segmentada desde 2006 por grupos de ayuntamientos (grandes ayuntamientos y resto de ayuntamientos).
- **Causas:** 6.a.12

Comparaciones 2009 Cuadro 6.a.11

	REGTSA	Referencia
gestión tributaria	8,08	7,8
recaudación voluntaria	8,14	7,52
anticipos	8,3	8,5
recaudación ejecutiva	7,24	7,3



Ayuntamientos: cuadro de relaciones agentes resultados Cuadro 6.a.12

EJES VISIÓN	PERCEPCIONES	INDICADORES IMPULSORES	ENFOQUES CAUSALES
AYUNTAMIENTOS Incrementar el valor de los servicios que prestamos a los ayuntamientos	satisfacción anticipos	cumplimiento calendario	alianza secretarios 4d
	satisfacción gestión tributaria	errores padrones	gestión unidades fiscales 4b
	satisfacción asesoramiento jurídico	plazo emisión informes	sistema de seguimiento de expedientes 4c
	satisfacción recaudación voluntaria	porcentaje recaudación	gestión domiciliados 5a
	satisfacción ejecutiva	porcentaje recaudación	centralización y ejecutiva + 1b y 5a
Aliados Colegio Secretarios, CIPSA	satisfacción global		



6b.- Medidas del desempeño contribuyentes y ayuntamientos

1.- Indicadores impulsores contribuyentes.

Se recogen las tendencias de los principales indicadores y su contraste con los objetivos fijados en las cartas de servicios. Respecto a las comparaciones todos los plazos de resolución son muy inferiores a los de nuestro socio (los datos están a disposición de los evaluadores). Respecto a las causas cuadro 6.a.7

2.- Indicadores impulsores ayuntamientos.

Para las causas ve cuadro 6.a.12

Indicadores Impulsores Ayuntamientos Cuadro 6.b.3

INDICADOR	TENDENCIAS						OBJETIVOS
	AÑO	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Puntualidad en las entregas		100	100	100	100	100	100
Errores padrones		0,001	0,001	0,001	0,002	0,0015	0,001
Plazo remisión informes (días)		15	14,5	15	15	14	10

Resultados en los contribuyentes

Cuadro 6.b.1

AÑO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Tiempo medio de espera en la OP	5	6,24	4,2	4,04	3,34	2,48	2,49	4,33
Tiempo medio de atención			5,56	5,28	7,08	5,39	7	7,24
Expedientes de beneficios fiscales	155	310	300	389	411	508	513	608
Plazo de resolución beneficios fiscales (días)			21,9	8,07	7,37	11,53	5,93*	1,99
Plazo de resolución devoluciones (días)	1	1	0,34	0,25	0,16	0,11	0,22	0,18
Contestación de quejas (días)			3,5	8,5	3,9	3,9	2,5	3,5

* Desde el mes de Mayo de 2010, tras la entrada en vigor de la modificación de la Ordenanza de Recaudación y la publicación de la nueva carta de servicios, se han tramitado 392 expedientes sobre beneficios fiscales en un tiempo medio de 1,06 días, es decir por debajo del compromiso establecido de 2 días hábiles.

Grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios 2009-2010

Cuadro 6.b.2

ATENCIÓN PRESENCIAL				
SERVICIO	COMPROMISO DE CALIDAD	RESULTADOS 2009	RESULTADOS 2010	RESULTADOS 2011
Atención personalizada en puestos polivalentes	Tiempo medio de espera en la Oficina principal no superior a 5 minutos	Tiempo medio 2 minutos 48 segundos	Tiempo medio 2 minutos 49 segundos	Tiempo medio 4 minutos y 33 segundos
Devoluciones cuyo importe no exceda de 600,05 €	1 día hábil	0,11 días hábiles	0,22 días hábiles	0,18 días hábiles
Quejas y sugerencias	Contestación en 20 días hábiles	0,82 días hábiles en solicitudes de información, y 3,9 días en reclamaciones	0,71 días hábiles en solicitudes de información y 2,5 días en reclamaciones	0,66 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	11,53 días en beneficios fiscales y 7,17 días en recursos	1,06 días en beneficios fiscales y 9,2 en recursos	1,99 días en beneficios fiscales y 10,68 en recursos
Cargo de recibos domiciliados	A mitad de período voluntario	100% cumplimiento	100% cumplimiento	100% cumplimiento
Devoluciones recibos domiciliados	Remitir dentro de período voluntario al domicilio del contribuyente	14.786 avisos de pago remitidos	15.163 avisos de pago remitidos	16.734 avisos de pago remitidos

Calendario de entregas 2011

Cuadro 6.b.4

FECHA PREVISTA ENTREGA	FECHA REAL ENTREGA	CUANTÍA ENTREGADA	PUNTUALIDAD	MESES ANTICIPADOS
Entregas del 75%				
25 a 28 de enero	17 enero	8.307.450	100	Enero, febrero, marzo
1 a 8 de abril	28 marzo	5.466.410	100	Abril y mayo
1 a 8 de junio	1 de junio	4.131.138	100	Junio y julio
1 a 10 de agosto	21 de julio	2.556.616	100	Agosto, septiembre, octubre y noviembre
Entregas del 15%				
10 a 14 de marzo	11 marzo	954.442	100	Enero, febrero, marzo
1 al 8 de mayo	25 abril	749.427	100	Abril y mayo
1 al 8 de julio	30 de junio	198.172	100	Junio y julio
1 al 10 de septiembre	22 de agosto	365.684	100	Agosto, septiembre, octubre y noviembre
TOTAL		22.729.339	100	