



AGÈNCIA TRIBUTÀRIA DE CATALUNYA

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL CONTRIBUENT

- INFORME DE RESULTATS -

Barcelona, juliol 2010



METODOLOGIA:

Aquest document és el resultat de l'anàlisi de les taules que es desprenen de l'enquesta realitzada a una mostra de 488 usuaris del servei de l'Agència Tributaria a la delegació de Barcelona. L'objectiu de l'estudi és doble: per una banda, recollir les diferents opinions dels entrevistats, amb la finalitat d'elaborar un document de síntesi on s'expressi el grau de satisfacció del contribuent en relació al servei ofert per l'Agència Tributaria i, per l'altra, servir de punt de partida per a la comparació amb les enquestes futures que l'Agència Tributaria pugui efectuar anualment.

La metodologia emprada per a l'obtenció de les conclusions que es desprenen s'ha articulat mitjançant un Protocol d'Entrevista, amb set preguntes objectives, centrades en la percepció de la qualitat de les prestacions del servei que ofereix l'Agència Tributaria de Catalunya, dues subjectives que cerquen la participació i opinió del ciutadà en relació als serveis que ofereix l'entitat i per últim, mitjançant les preguntes i l'observació, s'han confegit els perfils dels enquestats.

El treball de camp s'ha realitzat del 28 de juny a l'1 de juliol amb horari comprès de 9:00 a 14:00h., a través de tres persones que han enquestat aleatòriament a la mostra que, voluntàriament, acceptava respondre a les preguntes, preseleccionant estratificacions òptimes i tipològicament representatives, en base a les variables: gènere i edat.



1. PERFIL BÀSIC DE L'USUARI DEL SERVEI DE L'AGÈNCIA TRIBUTARIA

1.1. DISTRIBUCIÓ PER GÈNERE

D'acord amb les dades obtingudes de la mostra efectiva, representa un total de 488 enquestes complertes, podem inferir que les dades obtingudes es poden extrapolar a l'univers dels usuaris del servei presencial de la delegació de Barcelona de l'Agència Tributaria de Catalunya. En base a la informació aconseguida mitjançant la distribució per gèneres, es denota una lleugera inclinació vers al masculí.

Si analitzem doncs, la distribució per gènere, segons les franjes d'edat, no observem diferències significatives, tot i que, en les compreses entre els 18 i els 45 anys, les dones representen el 57,8% i en les franges de major edat, entre els 46 i més de 65 anys, els homes representen el 51,9%.

Distribució de la mostra per gèneres segons les franjes d'edat detallades:

	HOME	DONA
	266* (54,5%)	220* (45,5%)
Entre 18 i 30 anys	16,9	20,5↑
Entre 31 i 45 anys	31,2	37,3↑
Entre 46 i 65 anys	40,6↑	36,4
Més de 65 anys	11,3↑	5,9
Mitjana	46-65↑	31-45

**Base: Total mostra (488)***

La distribució per sexe evidencia major presència d'homes, un 54,5% front a un 45,1% de dones sobre el total d'entrevistes realitzades.

1.2. DISTRIBUCIÓ PER EDAT

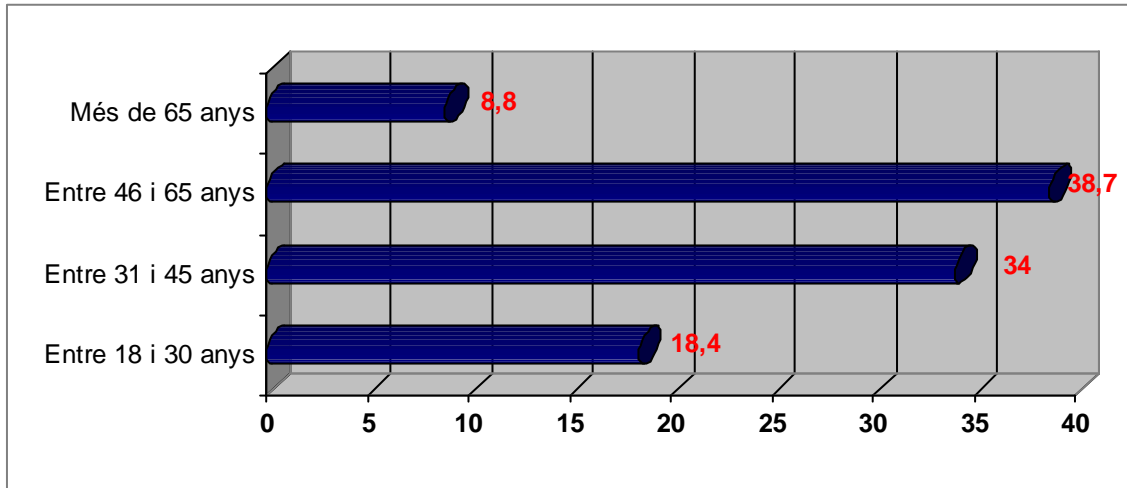
D'acord amb les enquestes realitzades al col·lectiu de contribuents mitjançant una mostra de 488 enquestes complertes, hem constatat que el 73% d'entrevistats es posicionen en l'interval cronològic dels 31 als 65 anys. D'aquesta informació es desprèn que la franja mitjana del contribuent, es situa entre els 31 i els 45 anys d'edat, sent significativament més elevada entre els homes que entre les dones.

En el cas del gènere femení, la mitjana d'edat se situa en el interval dels 31 als 45 anys, essent les franges d'edat més rellevants pel què fa a número de contribuents que han contestat, entre els 31 i 45 anys, amb un 37,3% i dels 46 als 65 anys, amb un 36,4%.

En el cas del gènere masculí, la mitjana d'edat es situa a la franja dels 46 als 65 anys d'edat, essent les franges d'edat més representatives pel què fa a número de contribuents que han contestat l'entrevista, dels 46 als 65 anys, amb un 40,6% i en menor mesura, dels 31 als 45 anys, amb un 31,2%.



Distribució de la mostra per franges d'edat:



Base: Total mostra (488)

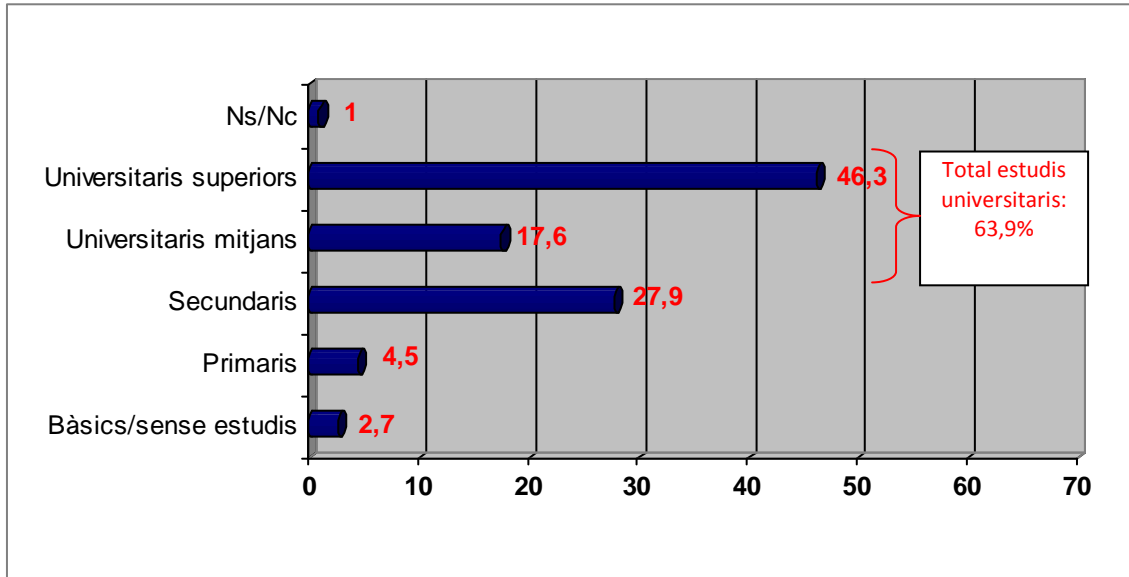
1.3. NIVELL DE FORMACIÓ

Prop del 64% dels usuaris enquestats compta amb estudis universitaris, ja siguin de grau mig o superior i un 27,9% ha cursat fins estudis secundaris. Del 64% que ha cursat estudis universitaris, un 46,3% compta amb estudis universitaris superiors i un 17,6% amb estudis universitaris mitjans.

A continuació, es mostra el gràfic corresponent al nivell de formació i estudis dels contribuents que configuren la mostra de l'estudi.



Nivell de formació de la mostra enquestada:



Base: Total mostra (488)

De la totalitat de la mostra d'usuaris del servei de l'Agència Tributaria, el 63,9% realitzen tràmits per compte de tercers. Si creuem aquestes dades amb el motiu per al qual s'ha realitzat el tràmit, observem que aquells qui tenen una formació universitària superior, realitzen el tràmit per compte de tercers en un 51,6% dels casos. Destaquem que aquest fet confirma les dues grans tipologies d'usuaris; els "professionals" que actuen per compte de tercers, i els "contribuents" que realitzen els tràmits que els afecten directament. La taula adjunta ens ofereix les dades resultants d'aquest creuament:



Formació i motiu del tràmit:

NIVELL ACADÈMIC	MOTIU DEL TRÀMIT	
	Interès propi	Per compte de tercers
BASE: TOTAL ENTREVISTES (488)*	175* (36%)	312* (64%)
Bàsics / sense estudis	5,7	1,0
Primaris	9,1	1,9
Secundaris	29,1	27,2
Universitaris mitjans	17,7	17,6
Universitaris superiors	37,1	51,6↑
Ns/Nc	1,1	0,6

Base: Total mostra (488)

D'aquest 51,6% d'usuaris que van a l'Agència Tributaria per compte de tercers, en el 68,6% dels casos el tema a resoldre amb l'Administració són autoliquidacions. Aquest percentatge representa el 62,9% del total dels tràmits que realitzen els usuaris de la mostra. A les autoliquidacions com a motiu de tema a resoldre dels qui acudeixen a l'Agència Tributaria, les segueixen la presentació d'escrits per Registre General amb un 14,5%; sol·liciten informació un 12,7% dels casos i amb percentatges molt inferiors, els expedients tributaris, que representen un 3,1%. L'atenció presencial amb cita prèvia correspon al 2,3%.

La taula que es mostra a continuació, estableix la relació entre el subjecte del tràmit (si és per interès propi o per compte de tercers) i el tema resoldre:



Tema a resoldre en relació al subjecte del tràmit:

TEMA A RESOLDRE	MOTIU DEL TRÀMIT	
	Interès propi	Per compte de tercers
BASE: TOTAL ENTREVISTES (488)*	175* (36%)	312* (64%)
Sol·licitud d'informació	13,7	12,2
Autoliquidacions	53,1↑	68,6↑
Atenció presencial / cita prèvia	3,4	1,6↓
Presentació d'escrits per RG	11,4	16,3
Expedients tributaris	2,9↓	3,2
Altres	16,6	8,7
Ns / Nc	0,6	-

Base: Total mostra (488)

Les dades obtingues en aquest apartat ens mostren que el perfil de l'usuari del servei de l'Agència Tributaria que comprèn la mostra de l'estudi, correspon amb una lleugera majoria a un home amb una franja d'edat de 46 a 65 anys, amb estudis universitaris superiors que realitza els tràmits a l'Agència Tributaria per compte de tercers i essent el motiu central pel qual és usuari, les autoliquidacions.



Perfil bàsic de l'usuari del servei de l'Agència Tributària:

PERFIL DE L'USUARI DEL SERVEI DE L'AGÈNCIA TRIBUTARIA		TOTAL 488 (%)
Sexe	Home	54,5↑
	Dona	45,1
Edad	Entre 18 i 30 anys	18,4
	Entre 31 i 45 anys	34,0
	Entre 46 i 65 anys	38,7↑
	Més de 65 anys	8,8
Formació / estudis	Bàsics / sense estudis	2,7
	Primaris	4,5
	Secundaris	27,9
	Universitaris mitjans	17,6
	Universitaris superiors	46,3↑
	Ns/Nc	1,0
Motiu del tràmit	Interès propi	35,9
	Per compte de tercers	63,9↑
Tema a resoldre	Sol·licitud d'informació	12,7
	Autoliquidacions	62,9↑
	Atenció presencial/cita prèvia	2,3
	Presentació d'escrits per RG	14,5
	Expedients tributaris	3,1
	Altres	11,5
	Ns/Nc	0,4

Base: Total mostra (488)



2. GRAU DE SATISFACCIÓ DE L'USUARI DEL SERVEI DE L'AGÈNCIA TRIBUTARIA:

El grau de satisfacció de l'usuari del servei de l'Agència Tributaria s'ha mesurat en base a set paràmetres que ha considerat la mateixa entitat:

- a. Temps raonable
- b. Atenció rebuda
- c. Informació rebuda
- d. Organització
- e. Instal·lacions
- f. Dificultat del tràmit
- g. Grau de comprensibilitat dels impresos

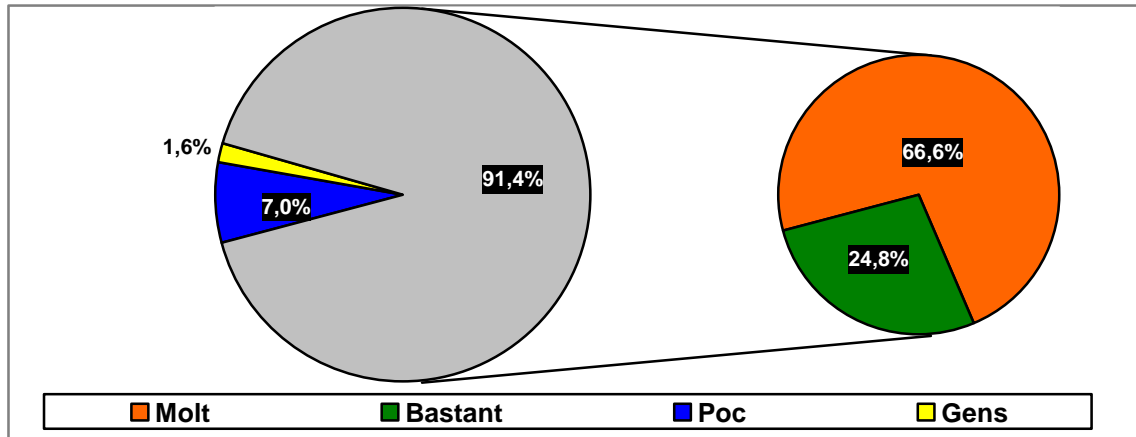
A continuació, analitzarem els resultats del protocol d'entrevista en base a cadascun d'aquests paràmetres:

2.1. TEMPS RAONABLE

En relació a la pregunta sobre la consideració del temps que el contribuent considera raonable per ser atès per part de l'Administració Tributaria, en un 66,6% dels casos, es considera molt raonable i en un 24,8% bastant raonable. Si observem la gràfica que es mostra a continuació, podem afirmar que més d'un 90% de les persones entrevistades es consideren ateses en un temps adequat (Molt o Bastant).



Valoració del temps en que són atesos els usuaris:



Base: Total mostra (488)

Si creuem aquestes dades amb les obtingudes en l’anàlisi del perfil de l’usuari del servei, trobem que aquells que consideren més raonable el temps emprat en la realització del tràmit, són els que confegeixen la franja d’edat d’entre 46 i 65 anys, i tenen una formació universitària superior, essent el motiu pel qual acudeixen a l’Agència Tributaria la realització d’autoliquidacions per compte de tercers. Aquesta informació es reflexa a la següent taula:

Perfil de l'usuari de l'Agència Tributaria en relació a la valoració del temps emprat en la gestió :

PERFIL USUARI (Base: total entrevistes: 488)		TEMPS RAONABLE				
		Total 488 (100%)	Molt 325 (66,5%)	Bastant 121 (25%)	Poc 34 (7%)	Gens 8 (1,5%)
Edat	Entre 18 i 30 anys	18,4	16,3	23,1	23,5	12,5
	Entre 31 i 45 anys	34,0	32,9	33,9	52,9	-
	Entre 46 i 65 anys	38,7	40,6	38,0	14,7	75,0
	Més de 65 anys	8,8	10,2	5,0	8,8	12,5
Estudis	Bàsics / sense estudis	2,7	2,8	3,3	-	-
	Primaris	4,5	4,3	5,8	2,9	-
	Secundaris	27,9	26,8	33,1	20,6	25,0
	Universitaris mitjans	17,6	18,2	18,2	11,8	12,5
	Universitaris superiors	46,3	46,8	39,7	64,7	50,0
	Ns/Nc	1,0	1,2	-	-	12,5
Tràmit a resoldre	Sol·licitud d'informació	12,7	14,8	9,9	5,9	-
	Autoliquidacions	62,9	59,7	67,8	76,5	62,5
	Atenció presencial/cita prèvia	2,3	2,5	0,8	2,9	12,5
	Presentació d'escrits per RG*	14,5	16,0	13,2	8,8	-
	Expedients tributaris	3,1	3,4	3,3	-	-
	Altres	11,5	11,4	10,7	11,8	25,0
	Ns/Nc	0,4	0,3	0,8	-	-
Subjecte	Interès propi	35,9	40,6	26,4	20,6	50,0
	Per compte de tercers	63,9	59,1	73,6	79,4	50,0
	Ns/Nc	0,2	0,3	-	-	-

* Registre General

Base: Total mostra (488)



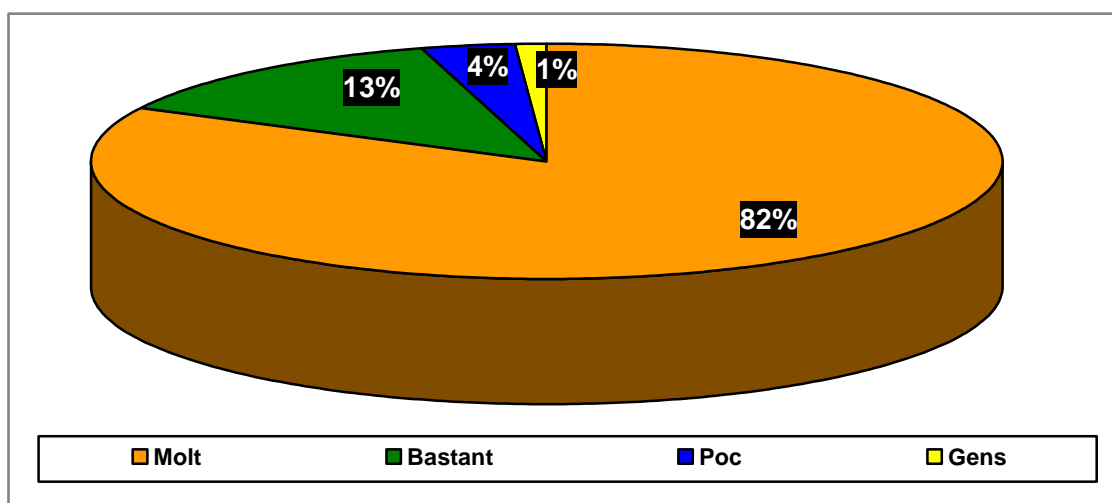
2.2. ATENCIÓ REBUDA

El grau de satisfacció també és elevat en relació a l'atenció rebuda per part del personal de l'Administració Tributaria de Catalunya. Els resultats de la mostra utilitzada en aquest estudi, ens mostren valors positius de més del 90% sobre el total d'usuaris del servei. Només un 4,5% dels usuaris que configuren el total de la mateixa, no es manifesta satisfet amb l'atenció rebuda.

Alguns comentaris inclosos en aquest 4,5% dels usuaris en relació a aquest paràmetre analitzat, són:

- Manca d'amabilitat del personal
- El servei on-line és deficient: dificultat d'accés al sistema i "navegació" pel mateix.
- El personal és poc àgil
- Millorar l'atenció quan són consultes

Representació del grau de satisfacció en relació a l'atenció rebuda:



Base: Total mostra (488)

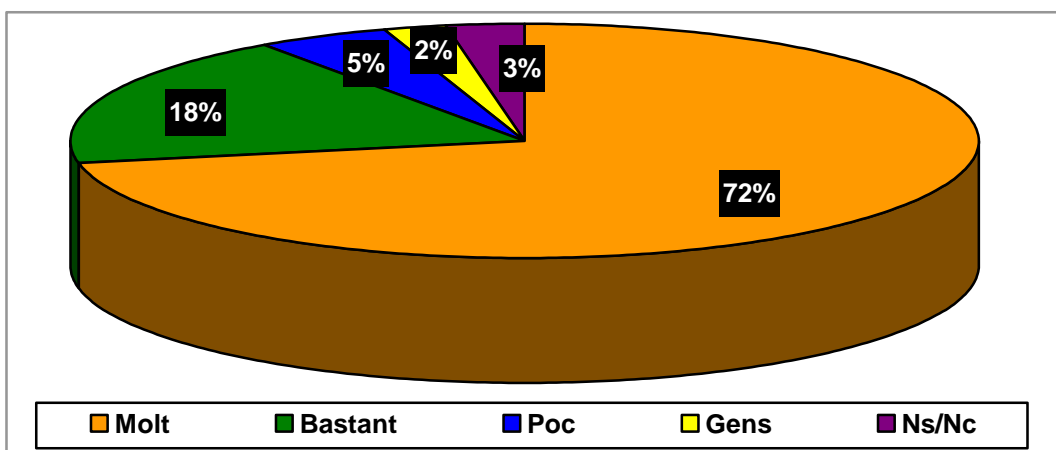


2.3. INFORMACIÓ REBUDA

Els percentatges obtinguts en relació a la informació rebuda per part de l'Administració Tributaria, presenten, així mateix, resultats molt similars als paràmetres anteriors. Més del 90% dels contribuents, està satisfet amb la informació rebuda per part del personal de l'Agència Tributaria. En els casos particulars en què s'ha mostrat una insatisfacció per la informació rebuda, un 7%, els contribuents han anotat:

- Han rebut informació contradictòria entre dues entitats financeres i l'Agència Tributaria.
- Considera que la informació hauria d'estar en castellà perquè no viu a Catalunya.
- Considera que qualsevol informació s'ha de donar també en castellà.
- S'agrairia simplificar i facilitar la informació dels impresos per a no professionals.
- La lletra dels impresos és massa petita.
- Els models d'autoliquidació no sempre contempnen tots els supòsits.
- No li han donat cap alternativa al tràmit que havia de fer.

Gràfic del grau de satisfacció de l'usuari en relació a la informació rebuda:



Base:

Total mostra (488)



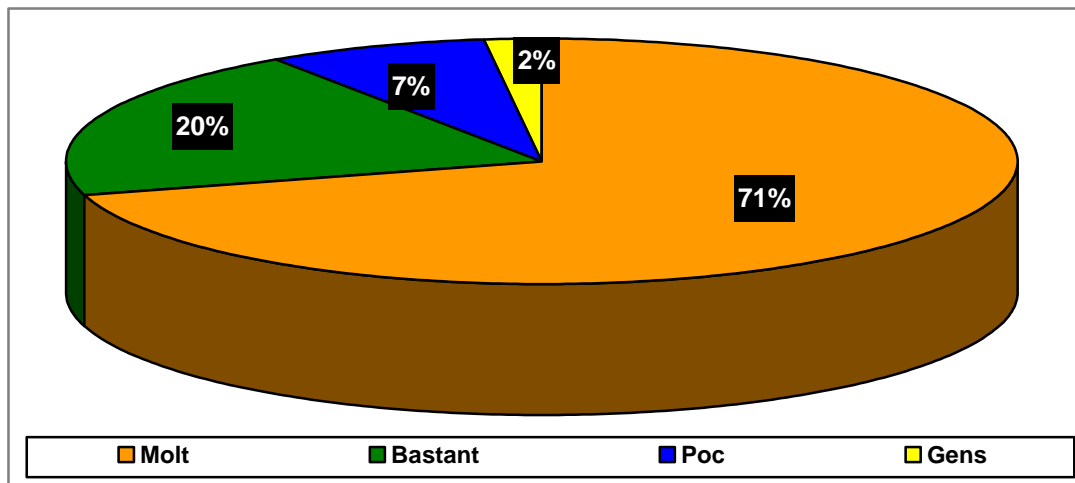
2.4. ORGANITZACIÓ

Més del 80% dels usuaris del servei, considera que la seva organització és adequada. Només un 9,4% mostren alguna disconformitat.

Alguns comentaris dels usuaris que representen aquest percentatge, 9,4%, són:

- Els dies 1, 15 i 30 de cada mes, falta personal.
- Hi hauria d'haver finestres independents per a professionals i particulars.
- Sovint les màquines no funcionen.
- Hi ha poc espai entre les cadires.
- Mala distribució dels torns. Caldria fer-ho per horaris.
- La ubicació de sortides d'emergència i les escales, són de difícil accés.

Gràfic del grau de satisfacció de l'usuari, en relació a l'organització:



Base: Total mostra (488)

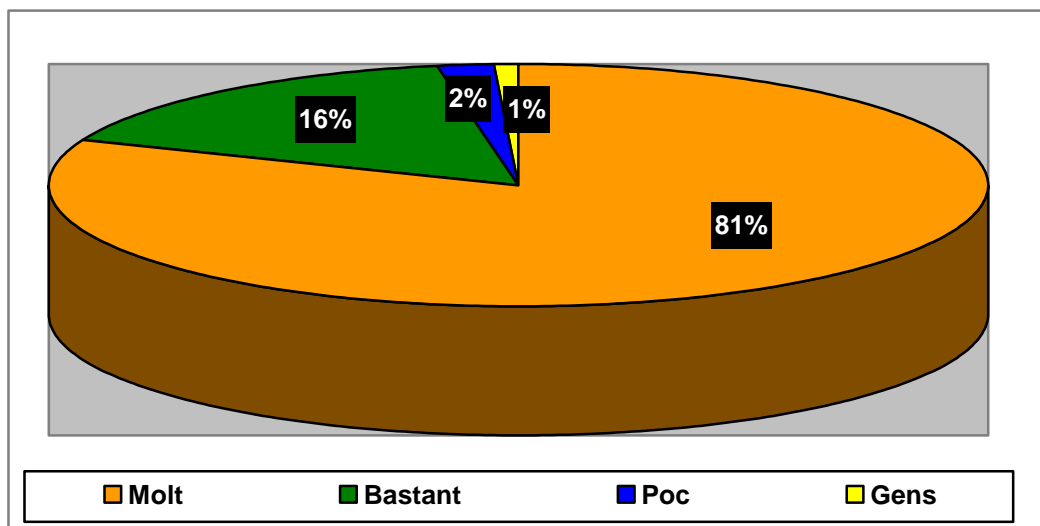


2.5. INSTAL·LACIONS

Pràcticament la totalitat dels usuaris del servei de l'Agència Tributaria, el 97,1%, valoren adequadament les instal·lacions. Només un 2,8% ha considerat l'estat de les instal·lacions poc o gens adequat. Entre aquest 2,8% que equival a 14 entrevistats, sobre 488, destaquem algunes opinions que reflecteixen el perquè de la seva opinió negativa:

- Les cadires no són còmodes
- Als treballadors els falta llum per a treballar

Gràfic del grau de satisfacció els usuaris, en relació a les instal·lacions:



Base: Total mostra (488)



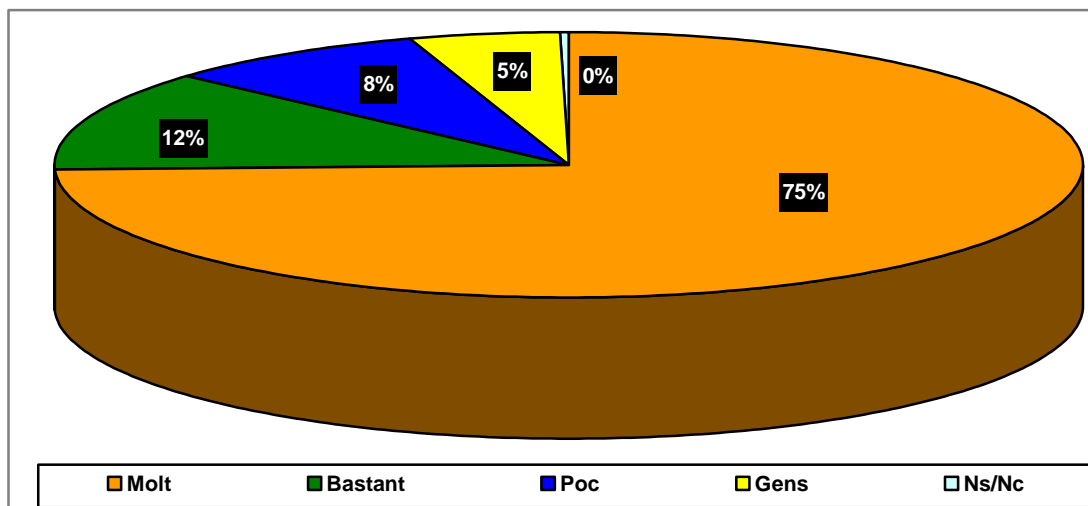
2.6. TRÀMIT SENZILL

El 86% dels usuaris del servei de l'Agència Tributaria opina que el tràmit realitzat els hi ha resultat senzill. Si considerem els comentaris d'alguns usuaris descontents amb aquest paràmetre, el 12,9%, veiem que coincideixen amb usuaris que realitzen el tràmit per interès propi i no per compte de tercers, és a dir, usuaris a títol particular (subjectes propis):

- Les instruccions dels impresos són difícils per a no professionals
- Els impresos són complicats d'entendre
- La lletra dels impresos és massa petita

A continuació, es mostra el gràfic que valora la senzillesa del tràmit

Gràfic del grau de dificultat de la realització del tràmit:



Base: Total mostra (488)

Si creuem aquestes dades amb la tipologia de subjecte d'usuari del servei (interès propi o per compte de tercers), observem que tot i que els percentatges són elevats en ambdós



casos, s'observa un increment més perceptible en el cas dels professionals, és a dir, aquells que realitzen el tràmit, per compte de tercers. Vegem-ho a la taula següent:

Tipus d'usuari:

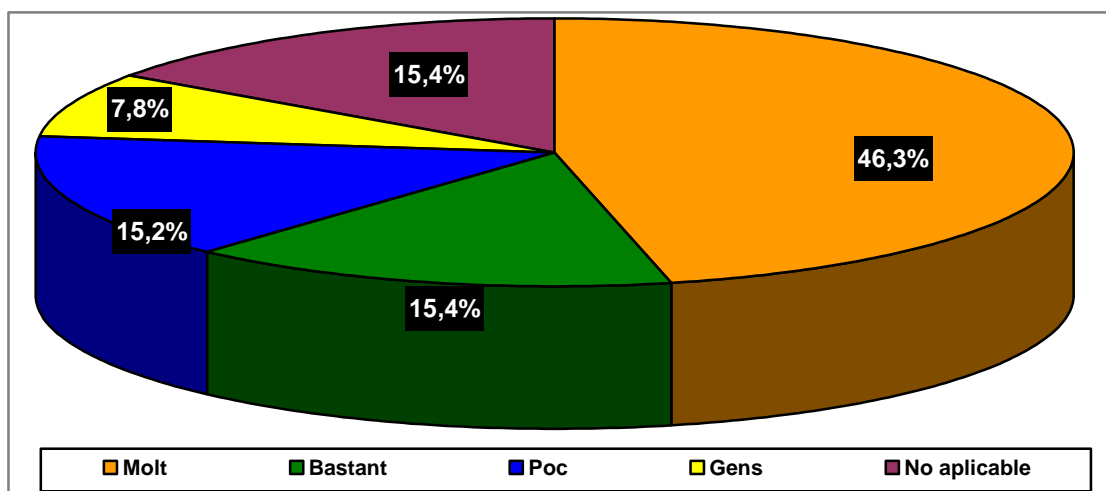
		VALORACIÓ DEL TRÀMIT EN BASE A LA SEVA SENZILLESA				
		Molt 363 (74,4%)	Bastant 60 (12,3%)	Poc 41 (8,4%)	Gens 22 (4,5%)	Ns/Nc 2 (0,4%)
PERFIL USUARI (Base: total entrevistes: 488)						
Motiu	Interès propi	65,7	10,9	15,4	6,9	1,1
	Per compte de tercers	79,2	13,1	4,5	3,2	-

Base: Total mostra (488)

2.7. IMPRESOS COMPENSIBLES

Un 62% dels usuaris consideren comprensibles els impresos i les seves instruccions, un 23% està descontent amb aquest paràmetre i un 15,4% considera no aplicable la pregunta. En aquest darrer cas, l'usuari del servei no ha necessitat fer ús d'impresos.

Gràfic de la distribució percentual del grau de satisfacció de l'usuari en relació a la comprensió dels impresos:



Base: Total mostra (488)



Si analitzem aquest paràmetre en relació al tema a resoldre a l'Administració, observem que els impresos considerats més comprensibles per als usuaris són els expedients tributaris que configuren un 74%, seguit de les autoliquidacions amb un 64%; la presentació d'escrits per Registre General amb un 58%; l'atenció presencial o cita prèvia amb un 55% i la sol·licitud d'informació amb un 48%. A continuació, es mostra la taula que conté les dades esmentades:

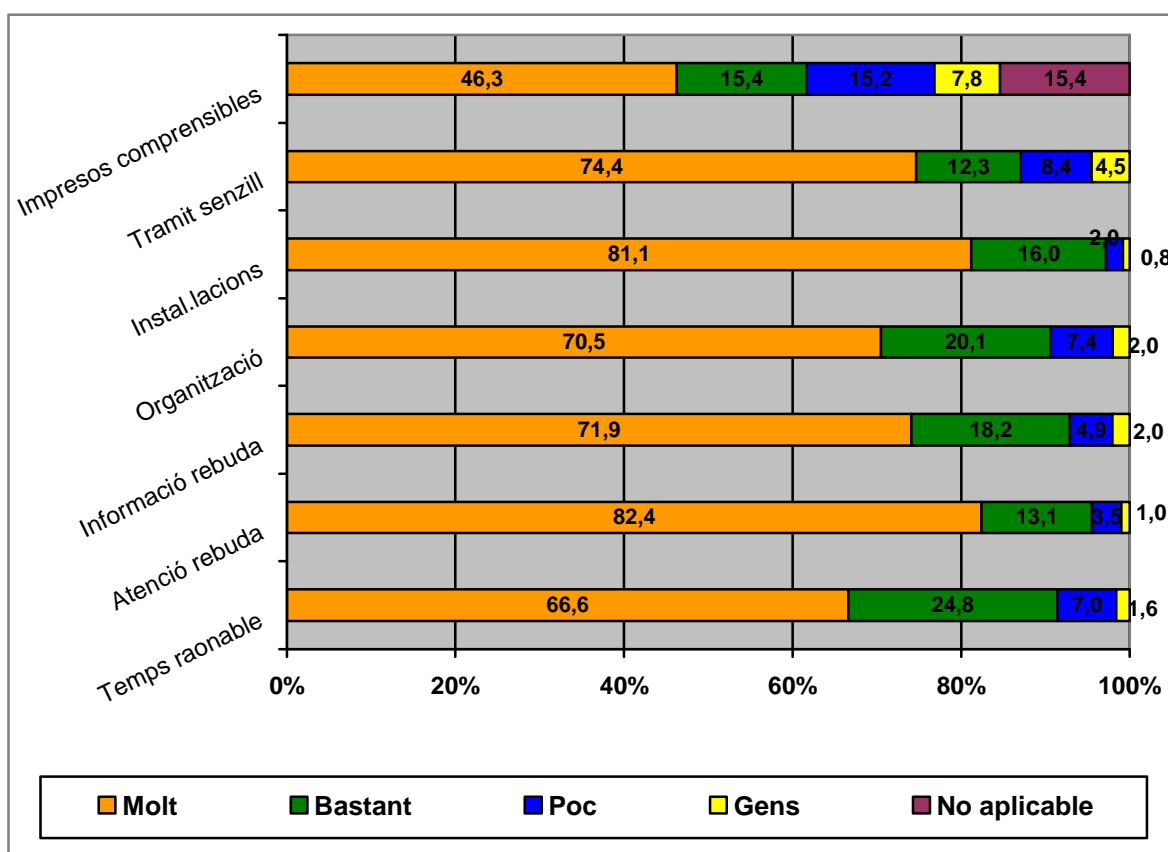
TEMA A RESOLDRE		COMPRESIBILITAT DELS IMPRESOS				
		Molt 226 (46,3%)	Basant 75 (15,4%)	Poc 74 (15,2%)	Gens 38 (7,8%)	No aplicable 75 (15,4%)
Tema a resoldre	Sol·licitud d'informació	38,7	9,7	8,1	12,9	30,6
	Autoliquidacions	47,9	16,9	17,6	7,5	10,1
	Atenció presencial/cita prèvia	45,5	9,1	18,2	18,2	9,1
	Presentació d'escrits per Registre General	46,5	11,3	11,3	14,1	16,9
	Expedients tributaris	66,7	6,7	6,7	13,3	6,7
	Altres	48,2	16,1	12,5	5,4	17,9



SÍNTESI DE RESULTATS: VALORACIÓ DELS SERVEIS

L'anàlisi dels resultats del serveis que ofereix l'Agència Tributaria i la valoració que en fan els usuaris dels mateixos, es pot visualitzar en el gràfic següent:

Valoració dels serveis:



Base: Total mostra (488)

En termes generals, la valoració dels serveis es considera com força bona. Si creuem aquestes dades amb el tema a resoldre per part dels usuaris que configuren la mostra, observem en la taula adjunta que:

Relació entre valoració dels serveis i el tema a resoldre.

SERVEIS		TEMA A RESOLDRE					
		Sol·licitud info.	Autoliquidacions	Ar.pr./Cita prèvia	Pres.escrit per RG	Exped. Tributaris	Altres
Temps	Molt	77,4↑	63,2	72,7	73,2	73,3	66,1
	Bastant	19,4	26,7	9,1	22,5	26,7	23,2
	Poc	3,2	8,5	9,1	4,2	-	7,1
	Gens	-	1,6	9,1	-	-	3,6
Atenció	Molt	77,4↑	83,7↑	81,8↑	87,3↑	86,7↑	73,2↑
	Bastant	16,1	12,4	9,1	12,7	6,7	17,9
	Poc	6,5	2,9	-	-	-	7,1
	Gens	-	1	9,1	-	6,7	1,8
Informació	Molt	74,2	71,3	72,7	74,6	80	64,3
	Bastant	17,7	18,9	9,1	18,3	13,3	23,2
	Poc	8,1	5,5	-	1,4	6,7	3,6
	Gens	-	2	18,2	-	-	3,6
Organització	Molt	77,4↑	69,7	72,7	76,1	86,7↑	58,9
	Bastant	16,1	21,2	9,1	19,7	-	25
	Poc	6,5	7,2	9,1	1,4	13,3	12,5
	Gens	-	2	9,1	2,8	-	3,6
Instal·lacions	Molt	74,2	83,4↑	72,7	81,7↑	80,0	71,4↑
	Bastant	22,6	15,3	-	15,5	13,3	25,0
	Poc	1,6	1,0	18,2	2,8	6,7	1,8
	Gens	1,6	0,3	9,1	-	-	1,8
Tràmit senzill	Molt	71,0	75,6	54,5	78,9	66,7	67,9
	Bastant	14,5	12,7	18,2	8,5	6,7	10,7

	Poc	9,7	6,5	18,2	8,5	20,0	16,1
	Gens	3,2	4,9	9,1	4,2	6,7	5,4
Impresos	Molt	38,7	47,9	45,5	46,5	66,7	48,2
	Bastant	9,7	16,9	9,1	11,3	6,7	16,1
	Poc	8,1	17,6	18,2	11,3	6,7	12,5
	Gens	12,9	7,5	18,2	14,1	13,3	5,4
	No aplicable	30,6	10,1	9,1	16,9	6,7	17,9

Base: Total mostra (488)

Si analitzem aquests paràmetres:

- Pel què respecta a la “**sol·licitud d’informació**”, els **serveis més valorats** són:
 - **l’atenció a l’usuari;**
 - **el temps que ha trigat en ser atès;**
 - **i l’organització del servei.**

Tots tres serveis han estat valorats molt positivament per un 77,4% dels usuaris.

- En el cas de les “**autoliquidacions**”, el percentatge més gran d’usuaris es centra:
 - **en els serveis corresponents a l’atenció**, amb un 83,7%;
 - **i les instal·lacions**, amb un 83,4%.
- Aquells usuaris que han anat a l’Agència Tributaria per “**atenció presencial o cita prèvia**”, han coincidit:
 - en un 81,8% en valorar com a servei més positiu, **l’atenció rebuda;**
 - els serveis relacionats amb **el temps, la informació, l’organització i les instal·lacions**, han estat tots ells valorats positivament per un 72,7% dels usuaris.
- En el cas de la “**presentació d’escrius pel Registre General**”, els usuaris han valorat més positivament:
 - els **serveis relacionats amb l’atenció**, amb un 87,3%;
 - **i les instal·lacions**, amb un 81,7%.
- Aquells usuaris que han anat a l’Agència Tributaria per a resoldre “**expedients tributaris**”, han valorat positivament:
 - els **serveis d’atenció i organització** ambdós serveis amb un 86,7%.
- Per últim, en el cas dels usuaris que han anat a l’Agència Tributaria per a resoldre “**altres temes**”, ha valorat positivament

- **l'atenció rebuda** amb un 73,2%
- i **les instal·lacions.** amb el 71,4%

Si tenim en compte la informació exposada, aquells **serveis més valorats** en termes generals per a tots els usuaris són **l'atenció rebuda** per part del personal de l'Agència Tributaria i **les instal·lacions** de la mateixa.