

## PORTAL DE TRANSPARENCIA

### INSTITUTO DE COOPERACIÓN CON LA HACIENDA LOCAL

#### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con la implantación en el 2007 del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de Gestión de Cobros, y su consolidación y adaptación a lo largo de los últimos doce años, la Dirección del Organismo y su Comité de Calidad demuestran el compromiso del ICHL en la mejora de la prestación de servicios de acuerdo a la norma UNE EN ISO 9001:2015 y a la legislación vigente.

Uno de los requisitos fundamentales contemplado en la mencionada Norma, y recogido tanto en la Política como en el Manual de Calidad del Organismo, es la mejora continua del Sistema. Este enfoque tiene, en el proceso de retroalimentación del Sistema, una herramienta fundamental para el conocimiento de las necesidades de los clientes y su satisfacción con el servicio recibido. Para alcanzar este objetivo, el Organismo divide el estudio de la satisfacción de los clientes en dos informes, uno realizado para los Ayuntamientos y otro para los contribuyentes, puesto que los servicios prestados en un caso y otro son distintos, por lo que las expectativas y requisitos de cada grupo son distintas.

#### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CONTRIBUYENTES

En esta parte del informe nos centramos exclusivamente en los contribuyentes, y pretendemos medir su satisfacción de la forma más precisa posible. Para ello, el Organismo realiza desde 2007 y con una periodicidad anual una encuesta de satisfacción de contribuyentes. A partir de 2013, y con objeto de obtener un conocimiento más exacto de la opinión de nuestros usuarios según el tipo de atención recibida, dicha encuesta se dividió en tres variantes para valorar, por un lado la atención presencial, por otro la experiencia en la Sede Electrónica y finalmente la atención telefónica.

Para la realización de las tres encuestas se ha tenido en cuenta un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 7,5%, salvo para la atención telefónica que se ha aumentado el nivel de confianza de la muestra hasta un 97%, considerándose la población como infinita en el caso de atención personalizada y atención telefónica y finita en el caso de la atención en Sede (en función del número de atenciones realizadas)

Los resultados de la valoración global del servicio, comparados de las encuestas en los últimos ejercicios son:

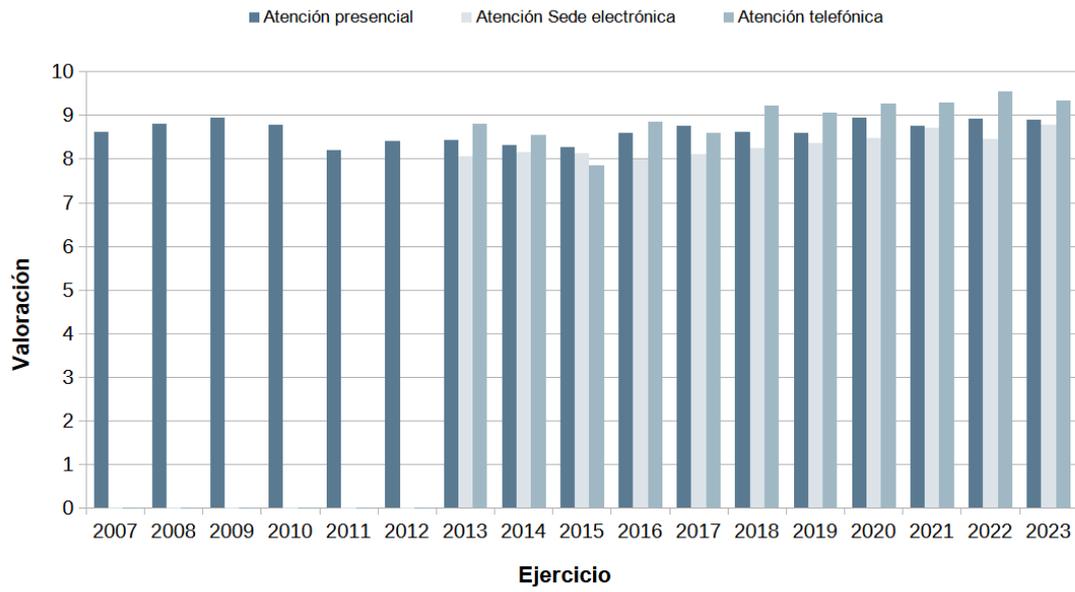
Tabla

Ejercicio/ Tipo atención recibida	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Atención Personal	8,79	8,22	8,41	8,43	8,33	8,27	8,61	8,76	8,63	8,61	8,95	8,76	8,93	<b>8,90</b>
Atención Sede	-	-	-	8,07	8,16	8,14	7,99	8,11	8,26	8,36	8,49	8,72	8,46	<b>8,78</b>
Atención Telefónica	-	-	-	8,81	8,56	7,87	8,85	8,61	9,22	9,07	9,28	9,31	9,56	<b>9,34</b>

Si lo representamos gráficamente quedará:

**Gráfico**

**Valoración Global del Servicio**



## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE AYUNTAMIENTOS

En este caso, nos centramos en la opinión de los Ayuntamientos que tienen convenio de colaboración en materia tributaria con el Organismo (75) y a las cuatro Entidades Locales Autónomas de la provincia (Algallarín, Castil de Campos, Encinarejo y Ochavillo). A todos ellos se les remite por carta la encuesta con las cuestiones a valorar.

Para este tipo de encuestas partimos de una población finita, un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 10%. La evolución de la valoración media obtenida por ejercicio, desde la encuesta realizada en 2010 la reflejamos en la siguiente tabla:

Tabla

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración media	8,26	7,86	8,03	8,17	8,29	8,33	8,25	8,37	8,36	8,46	8,32	8,50	8,66	<b>8,63</b>

Si lo representamos gráficamente tenemos:

Gráfico

